



Universidade de Brasília  
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade  
Departamento de Administração

Leandro Vilela de Rezende Santiago

**Governo Eletrônico no bolso: um estudo de caso sobre o  
aplicativo para *smartphones* Infoleg**

Brasília – DF

2018

Leandro Vilela de Rezende Santiago

**Governo Eletrônico no bolso: um estudo de caso sobre o aplicativo para *smartphones* Infoleg**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Professor Doutor Diego Mota Vieira

Brasília – DF

2018

Santiago, Leandro Vilela de Rezende.

Governo Eletrônico no bolso: um estudo de caso sobre o aplicativo para *smartphones* Infoleg. / Leandro Vilela de Rezende Santiago. – Brasília, 2018.'

63 f. : il.

Monografia (graduação) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Diego Mota Vieira,  
Departamento de Administração.

1. Governo eletrônico. 2. *E-gov*. 3. Administração pública. 4. Governança. 5. Democracia participativa.

Leandro Vilela de Rezende Santiago

**Governo Eletrônico no bolso: um estudo de caso sobre o aplicativo para *smartphones* Infoleg**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno

**Leandro Vilela de Rezende Santiago**

Doutor, Diego Mota Vieira  
Professor-Orientador

Dr. Marcos Alberto Dantas  
Professor-Examinador

Dr. Roque Magno de Oliveira  
Professor-Examinador

Brasília, 19 de junho de 2018

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço o meu orientador Diego mota Vieira pela orientação e todo o suporte que me deu nesta minha jornada.

Gostaria de agradecer também todo o apoio dado pelos meus pais, sem sua paciência e suporte essa etapa não seria superada. Muito obrigado por tudo!

## RESUMO

A utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para aprimorar serviços se tornou comum em diversas áreas e essa prática no governo não é uma exceção. O governo eletrônico (*E-gov*) foi criado para promover o acesso a informações, melhorar e expandir os serviços públicos de forma a aumentar a transparência e participação social. Tendo isso em vista, a Câmara dos Deputados lançou, em 15/03/2016, o aplicativo Infoleg, para *smartphones* e *tablets*, que apresenta informações sobre deputados, sessões, proposições, comissões e até legislação. O *E-gov* surgiu com o intuito de aprimorar diversos aspectos do governo, mas deve-se questionar se todas as ferramentas têm o efeito desejado. Apesar dos diversos aspectos positivos que podem ser alcançados com o uso do governo eletrônico deve-se atentar a possíveis restrições que surgem. Tendo isso em vista surge a pergunta de pesquisa: Quais as contribuições e limitações do Infoleg no cenário do *E-gov* e na democracia participativa brasileira? Primeiramente foi realizada uma revisão de literatura com objetivo de embasar argumentos para responder a pergunta. Posteriormente, foi feito um estudo de caso do aplicativo Infoleg verificando diversos aspectos de seu funcionamento, uso e divulgação, aplicando-se entrevistas em profundidade com roteiro semiestruturado. Com isso buscou-se descobrir o objetivo inicial, benefícios, limitações e falhas do aplicativo, sob a ótica de usuários e usuários em potencial. O resultado dessas entrevistas em conjunto com a revisão bibliográfica disponibilizou dados para se analisar diversas características relativas à contribuição do *E-gov* na democracia participativa. Foram identificadas limitações/falhas como a impossibilidade de comunicação dos usuários, a dificuldade para se ter a tecnologia necessária para usar o aplicativo e a divulgação que poderia ser melhor. Contudo, o aplicativo foi considerável de fácil acesso, uma ótima ferramenta para auxiliar na transparência e uma forma a mais de informação. O estudo permitiu analisar como o aplicativo criado pela Câmara tem exercido seu papel e como pode melhorar os serviços prestados ao cidadão, ao final foram dadas sugestões para expandir e melhorar o *app*.

Palavras-chave: Governo eletrônico, *E-gov*, administração pública, governança, democracia participativa.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

App – Aplicativo

Art. – Artigo

(Cenin) - Centro de Informática

CGI – Comitê Gestor da Internet

CONIP - Congresso de Informática e Inovação na Gestão Pública

CPI – Comissão Parlamentar de Inquérito

Consenti - Conselho Estadual de Tecnologia da Informação

E-democracia – Democracia Eletrônica

E-gov – Governo Eletrônico

LAI - Lei de Acesso à Informação

F/88 – Constituição Federal Brasileira

NGP - Nova Gestão Pública

PC – Personal Computer (Computador)

Proderj - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	7
1.1	Contextualização.....	7
1.2	Formulação do Problema.....	11
1.3	Objetivos Gerais e Específicos .....	12
1.4	Justificativa .....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	14
2.1	Governo Eletrônico .....	14
2.2	Democracia Participativa .....	19
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	24
3.1	Tipo e Descrição Geral da Pesquisa.....	24
3.2	Participantes da Pesquisa.....	25
3.3	Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa.....	27
3.4	Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados .....	30
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	32
4.1	Servidores da Câmara Usuários do Aplicativo .....	32
4.1.1	O Desenvolvimento do App .....	32
4.1.2	Divulgação do App .....	35
4.1.3	Conteúdo do App .....	36
4.1.4	Benefícios e Falhas.....	37
4.2	Usuários em Potencial do Aplicativo .....	40
4.2.1	Divulgação e Acesso para os Usuários em Potencial .....	40
4.2.2	Avaliação Após Experiência de Uso.....	41
4.2.3	Confiabilidade .....	43
4.2.4	Interesse .....	44
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	47
	REFERÊNCIAS.....	54
	APÊNDICES.....	60
	Apêndice A – Entrevista Semiestruturada .....	60



# **1 INTRODUÇÃO**

O presente trabalho foi dividido em cinco etapas, iniciando-se por uma contextualização que aborda, de forma mais geral, o tema adotado, os motivos para essa escolha e o objetivo que se teve com a pesquisa. Em seguida, trata-se do Referencial teórico, Metodologia de pesquisa, Apresentação dos resultados e por fim as Conclusões.

## **1.1 Contextualização**

A Administração Pública possui um sentido amplo, que engloba órgãos, agentes e os serviços prestados por eles. A Administração pública tem a função de realizar atividades priorizando o interesse público da sociedade da forma mais eficiente possível. Para isso, estão previstos, na Constituição Federal, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, que juntos são os princípios básicos da Administração Pública. Porém, um problema comum na Administração Pública é que em grande parte dos casos as empresas públicas se encontram em situação de monopólio no mercado e isso pode acabar dando uma segurança excessiva às empresas e seus gestores (MERTON, 1949). Ainda segundo Merton (1949), o comodismo acaba se tornando comum na esfera pública, isso pode prejudicar a inovação e acaba sendo negativo para a melhora dessas empresas. Segundo Oliveira et al. (2017), em 1990 surgiu a Nova Gestão Pública (NGP), que tinha uma base voltada para resultados, eficiência, governança e orientada para práticas de mercado. Com objetivo de redução de gastos e combate à corrupção a NGP procurava modernizar as estruturas administrativas e seus serviços, buscando se tornar eficiente como no setor privado. No caso do poder legislativo, alvo do presente estudo, não se fala em mercado, mas o exemplo de comodismo citado anteriormente pode ser aplicado para todas as esferas da Administração Pública, sendo um desafio ainda maior para os envolvidos inovarem ou sentirem essa necessidade dentro de suas respectivas áreas de atuação.

O uso desses mecanismos tecnológicos vem se tornando cada vez mais presente em diversas áreas e tem trazido benefícios nunca antes imaginados. Entretanto, atrelada a sua ascensão está a cobrança da sociedade por serviços de maior qualidade, efetividade e rapidez, havendo então uma necessidade incessante para a sua atualização a fim de atender essas demandas. A utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para aprimorar serviços vem se tornando cada vez mais popular e o governo não ficou fora dessa tendência, tal ferramenta tem contribuído muito para essa atualização demandada. A aplicabilidade de TICs no governo é chamada de governo eletrônico (*E-gov*) e seu uso está se intensificando em diversos países. Porém, deve-se atentar a algumas restrições existentes, primeiramente a segurança de quem acessa e a segurança dos dados contidos. É importante ter ciência de que seu uso não é de fácil acesso para todas as camadas da sociedade, logo, o uso de tecnologias no governo se torna um desafio, pois, além de desenvolvê-las, deve-se pensar em variáveis como acessibilidade e segurança do cidadão.

Após o surgimento da internet o uso de tecnologias para prestação de serviços tem crescido e pode-se dizer que, atualmente, chegou a se tornar essencial para o sucesso e evolução de qualquer organização. O entendimento de autores sobre as fases do Governo Digital no Brasil é abrangente. Diniz (2005), baseia-se em dados apresentados no Congresso de Informática e Inovação na Gestão Pública (CONIP), dividindo as fases do *E-gov* em três. Iniciando-se em 1970 a gestão interna, posteriormente em 1993 inicia-se a fase de serviço e informações ao cidadão até que a partir de 1999 já se tem a entrega de serviços via internet. No ano 2000 foi dado início ao Programa de Governo Eletrônico brasileiro.

No Brasil a acessibilidade à internet e o uso de aparelhos móveis cresce mais rápido do que a média mundial (ANDRADE ET AL., 2013). Para se ilustrar esse crescimento, o site “[www.ecommercebrasil.com.br](http://www.ecommercebrasil.com.br)” publicou uma matéria afirmando que o número de conexões móveis no país é de aproximadamente 276 milhões, um número 35% maior do que o valor total da população brasileira, que é de 204 milhões, como pode-se observa na figura 1.



Figura 1 – Número de conexões móveis no Brasil (destacado pelo círculo em vermelho na figura).

Além do demonstrado na figura 1, foi realizada a 11ª edição da pesquisa TIC Domicílios, feita em 2015, em que se constatou que mais de 58% da população brasileira já é considerada usuária da *World Wide Web*, ou mais comumente conhecida como internet. Tendo isso em vista um dos recursos mais importantes da atualidade são as TICs, segundo o próprio portal “governoeletronico.com.br”, o governo eletrônico (*E-gov*) compreende-se como uma das principais formas de modernização do estado para mudar a interação que tem com as empresas, cidadãos e até mesmo outros governos. Com essas mudanças a população tem maior controle em suas mãos, podendo acompanhar melhor as tomadas de decisão do governo, se informar melhor e dessa forma aumentar a participação popular não só em quantidade, mas também em qualidade.

Segundo Braga, et al. (2008), o uso de tecnologias no *E-gov* permite um maior contato do governo com o cidadão, isso os conecta por uma via de mão dupla na comunicação eletrônica. Está é uma ótima oportunidade do poder público conseguir identificar o que o cidadão demanda e assim atendê-lo de forma mais próxima possível. Porém, falta um pouco de ousadia do governo na parte de incentivo à interação do cidadão e criando o que o autor chama de “instância

republicana no campo virtual” (RUEDIGER, 2002). Problema esse, também identificado no artigo “Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal”, que constata a falta de comunicação bidirecional, aonde diversos portais não possuem meios para o cidadão expressar sua opinião e nem fazer sugestões que poderiam aprimorá-lo.

A utilização do *E-gov* é uma prática conhecida e utilizada em diversos países. Sendo assim, é interessante se verificar como é o seu uso em países com maior experiência em tal execução, compartilhando conhecimentos em busca de uma melhoria coletiva e geral em todos os aspectos. Foi realizado um estudo que relaciona governo eletrônico e governança no setor público, tendo grande relevância, pois faz um comparativo utilizando-se de dados de populações, gerando um cenário global. Com este estudo foi possível chegar à conclusão de que o governo eletrônico pode incrementar o nível de responsabilização dos agentes públicos, subir o nível de transparência governamental e elevar o coeficiente de efetividade governamental (BRAGA L. V., 2013).

Outro aspecto que deve ser mencionado é a segurança dos dados contidos. A proteção das informações contidas em sistemas de *E-Gov* é de grande importância para o cidadão confiar no serviço e em algum momento caso seja necessário possa inserir seus dados pessoais. Um meio de se garantir a preservação de dados inseridos digitalmente é através de certificados digitais. Ademais, segundo Simão e Rodrigues (2005), a certificação digital também melhora a qualidade regulatória e os processos em geral. Tendo em vista a grande relevância da segurança da informação o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (Proderj) criou um conselho, chamado de Consenti (Conselho Estadual de Tecnologia da Informação), com o intuito de prover serviços de informática e tecnologia da informação, com segurança e qualidade (RUEDIGER, M. A., 2002). Contudo, ainda é possível observar a falta de preparo nesse sentido, como é o caso do portal de serviços e informações do governo brasileiro, que só armazena os dados verificados pelo cidadão caso ele concorde com isso, porém, não possui criptografias e nem o selo de site seguro (SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G., 2005). Com essas e outras ferramentas que garantem a segurança de dados o cidadão pode se sentir mais à vontade para utilizar serviços de governo eletrônico e confiar nas informações contidas neste meio.

Um dos maiores desafios quando se trata de governo eletrônico é a acessibilidade, afinal o governo deve ser exequível a todos e, infelizmente, não é toda a sociedade que tem acesso a essas tecnologias. Isso é bastante enfatizado no artigo “Governo Eletrônico e Democracia – Uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na Gestão Pública.”, que demonstra que um grande percentual da população não tem acesso à internet e dispositivos móveis como *smartphones*, sendo assim, quando o principal cliente não é alcançado o governo eletrônico falha. Outro ponto relevante é a acessibilidade de portadores de necessidades especiais, eles são parte considerável da população e não podem ser menosprezados. Com o crescimento cada vez mais acelerado do número de usuários desses mecanismos tecnológicos, podem ser criadas formas de se contornar ou melhorar esses problemas de acessibilidade não só aos portadores de necessidades especiais, como também para a população mais carente e que tem menor acesso à tecnologia. Uma solução interessante tomada foi a implantação de quiosques de consulta do Proderj, tal medida não soluciona 100% o problema da exclusão digital, mas atos como esse amenizam a questão (RUEDIGER, M. A., 2002).

Por fim, pode-se inferir que as práticas de governo eletrônico vieram para agregar aos serviços já prestados e melhorar a interação do governo com a sociedade, comércio e até com outros governos. Aplicativos e sites governamentais já auxiliam milhões de pessoas ao redor do mundo, inclusive no Brasil. Uma solução para aprimorar o *E-gov* brasileiro é espelhar-se em países em que tal prática já está mais difundida e tentar incorporar a experiência já vivida por eles, sempre se atentando à segurança e acessibilidade do cliente final.

## **1.2 Formulação do Problema**

O conceito de governo eletrônico, segundo alguns autores, surgiu antes do uso da internet e foi criado para promover o acesso a informações, melhorar e expandir os serviços públicos de forma a aumentar a participação social. Tendo em vista a atual crise política do país buscou-se analisar um tema que vem sendo muito debatido, cada vez mais a população demonstra interesse em informar-se para conseguir, de alguma forma, fazer algo diferente para melhorar a atual situação. O

governo eletrônico dá a possibilidade de uma maior interação e cobrança da sociedade, o aplicativo Infoleg oferece oportunidade a qualquer pessoa, que possui um *tablet* ou *smartphone*, acompanhar melhor os deputados em que votaram, sessões da Câmara, proposições, comissões e até acesso à legislação. Porém, mesmo com as diversas vantagens que políticas de governo eletrônico podem proporcionar ainda existem limitações que podem restringir e atrapalhar sua atuação. Tendo isso em vista surge a pergunta de pesquisa: Quais as contribuições e limitações do Infoleg no cenário do *E-gov* e na democracia participativa?

### 1.3 Objetivos Gerais e Específicos

A pesquisa teve como objetivo geral avaliar a percepção de usuários e usuários em potencial sobre o desempenho do aplicativo Infoleg, criado pela Câmara dos Deputados, como um instrumento de governo eletrônico e de democracia participativa. A avaliação do aplicativo teve o propósito de identificar seu objetivo inicial, benefícios, limitações e falhas, para isso foram criados os seguintes objetivos específicos.

- Objetivo específico 1: Identificar os objetivos iniciais que a Câmara dos Deputados tinha com a criação do aplicativo Infoleg. Com o intuito de se descobrir o motivo da criação do *app*, público alvo e ações tomadas pelos criadores para se atingir os objetivos iniciais.
- Objetivo específico 2: Identificar os benefícios que o aplicativo pode proporcionar. Onde se busca colher informações acerca de características e funcionalidades que o aplicativo tem e como elas podem ser utilizadas para proporcionar uma melhora em diferentes áreas.
- Objetivo específico 3: Identificar as principais barreiras que podem limitar as ações do Infoleg. Nessa fase foi feita uma busca dos aspectos relacionados ao uso do aplicativo que podem se tornar um desafio para o sucesso e efetividade do *app*.
- Objetivo específico 4: Identificar as principais falhas do *app*. Após se identificar os dados anteriores foi possível fazer um comparativo com a intenção inicial do aplicativo e suas funcionalidades e seu real desempenho.

Iniciou-se uma etapa em que os entrevistados puderam criticar aspectos de sua escolha e fazer sugestões para uma possível versão aprimorada no futuro

Após se identificar todos esses aspectos e descrevê-los, foi feita uma análise junto à bibliografia disponível para poder mensurar seus resultados de forma embasada. Ao identificar diversos atributos do *app* e departamentalizá-los foi possível identificar falhas para uma possível correção, ou até mesmo melhorar pontos fortes já existentes.

## 1.4 Justificativa

A utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação para aprimorar serviços se tornou uma prática ordinária e tem trazido benefícios diversos. O governo não é uma exceção nessa área, por isso tem utilizado TICs para melhorar sua performance em diversos sentidos. A pesquisa levou em consideração a importância de um tema tão atual e discutido, principalmente levando em conta a atual conjuntura do país. Fazer essa análise de uma iniciativa da Câmara e trazer um *feedback* de pessoas diretamente relacionadas ao tema pode ajudar no aprimoramento do aplicativo, melhorando seu desempenho em diversos aspectos. O estudo teve a pretensão de apresentar dados relevantes que poderiam auxiliar não só no aprimoramento do aplicativo Infoleg, mas também em diversos outros projetos de *E-gov* existentes ou futuros. A cobrança da população por serviços de maior qualidade, efetividade e rapidez vem crescendo, o governo precisa atender essa demanda e as iniciativas de *E-gov* surgiram para auxiliar nessa questão. Com estudos do tipo, pode-se ajudar a melhorar o alcance do *E-gov*, abrindo mais campos para discussão e estudo, influenciando não só a população acerca do tema, mas também outros órgãos a criar dispositivos semelhantes e aprofundando a literatura sobre o tema, ajudando no desenvolvimento do país, campo acadêmico e nação de forma geral.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo foram apresentados temas fundamentais para fazer a sustentação teórica do estudo. Primeiramente foi abordado o tema governo eletrônico e posteriormente democracia participativa.

### **2.1 Governo Eletrônico**

O uso de tecnologias está em evidência, em diversos setores pode-se perceber um aumento abrupto dessas inovações, pois além de estar cada vez mais acessível, em numerosos sentidos, como preço e acesso a compra, a tecnologia é uma ferramenta que pode ser utilizada para acelerar processos, aumentar produtividade, lucratividade, facilitar o acesso a informações e trazer diversos outros benefícios. A utilização de tecnologias tem mudado significativamente o cotidiano da população mundial de forma geral e isso acaba influenciando, também, na esfera pública. O governo deve estar sempre se atualizando para atender as demandas da população, com essa tendência de grande uso de tecnologias coube aos gestores implementar, cada vez mais, tecnologias para suprir as necessidades da população e com esse tipo de mudança surge o governo eletrônico. Contudo, algo que se deve salientar é que existe uma diferença entre mudança e inovação, sendo importante uma análise mais aprofundada das medidas tomadas para constatar sua real efetividade (KLERING, L. R.; ANDRADE, J. A., 2006). A mudança é uma alteração por si só, não é necessário se constatar os impactos do que foi feito, simplesmente é feita para modificar algo, sendo que uma mudança não necessariamente é inovadora ou trás benefícios. O termo inovação é mais profundo, para que ocorra uma inovação deve ser feita uma mudança, porém, essa mudança deve trazer algo novo que tenha um propósito, traga aspectos não realizados anteriormente e que normalmente sejam atrelados a benefícios. Tal pensamento vai de acordo com o tratado por Dias e Reinhard (2005), que relatam que além da modernização de estruturas, o uso das ferramentas de governo eletrônico é feito para melhorar a eficácia das instituições e incentivar uma maior participação popular.



Com esse entendimento, o uso de tecnologias no governo não pode ser apenas uma mudança na forma de se fazer as coisas, mas sim uma inovação que traga consigo benefícios que podem ser percebidos por quem a use. Tendo a definição anterior em mente, pode-se dizer que Governo eletrônico, basicamente, é definido como a utilização de tecnologias de informação e comunicação para a melhora de seus processos, serviços e resultados. Segundo o artigo “Iniciativas de Governo Eletrônico: Análise das Relações Entre Nível de Governo e Características dos Projetos em Casos de Sucesso”, da Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, *E-gov* não se trata apenas do uso de TICs, são um conjunto de ações com o intuito de modernizar aspectos relacionados à administração pública. O uso de TICs no governo pode acelerar processos, facilitar acessos, disponibilizar mais dados, melhorar serviços prestados, aumentar a eficiência do governo e gerar maior eficácia para suas ações, tudo isso alcançado com o uso de alguma forma de tecnologia.

A aplicação do governo eletrônico é extensa, podendo envolver diversas esferas, atuando nas mais diversas áreas, isso gerou a necessidade de categorizá-lo para facilitar a análise individual de cada vertente. Segundo Oliveira (2006), a mudança nas organizações é contínua, existe uma necessidade de atualização dos serviços, produtos e processos para se manter em um ambiente de alta competitividade. Os cidadãos passam a exigir uma maior eficiência do Estado, tendo essa demanda em vista, um meio que foi encontrado para atualizar a Administração Pública foi o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação no Governo. Com essa cobrança do cidadão aumentando surge dentro da Administração Pública o modelo Gerencialista, que é um governo orientado para o cliente, levando em conta as necessidades da população para tomar suas decisões e medidas (SECCHI, 2009). Dentro do Gerencialismo existe um ramo chamado de governo empreendedor, que segundo Osborne e Gaebker (1992), pode ser resumido em 10 mandamentos. Os mandamentos acabam se interligando e cooperando entre si. Um desses mandamentos é o governo competitivo, que incentiva a competição entre as organizações públicas, estimulando a inovação e com isso abrindo mais espaço para o uso de tecnologias na implantação do governo virtual. Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI, 2015) tais tecnologias possibilitaram que o governo aumentasse sua capacidade de responder cidadãos, melhorando a prestação de serviços e possibilitando novidades nos mecanismos de participação

democrática. *E-gov* está associado a temas como eficiência, eficácia, desempenho, transparência, qualidade do gasto público, prestação de contas, mecanismo de controle e modernização da gestão pública (SALGADO; AIRES, 2017).

Apesar de tantos benefícios que podem ser obtidos com o governo eletrônico existem questões que complicam seu uso e desenvolvimento. Segundo Merton (1949), um problema recorrente na Administração Pública é que muitas vezes as empresas e órgãos públicos se encontram em situação de monopólio e isso pode acabar dando uma segurança excessiva às empresas/órgãos e seus gestores. Com o monopólio o comodismo se torna comum, o que pode prejudicar a inovação e acaba sendo um aspecto muito negativo para o aprimoramento desses órgãos (MERTON, 1949). Com essa situação percebe-se um dilema, ao mesmo tempo em que existe uma demanda por atualizações e maior competitividade o monopólio no serviço público pode retardar esse processo, então cabe à população exigir essas melhorias para evitar a tendência de comodismo.

Além dos entraves para se iniciar o uso de tecnologias no governo surgem também os problemas com o uso, existem problemas inerentes ao uso de campanhas de *E-gov*. Apesar de ter o intuito de ser uma ação para promover maior inclusão, o *E-Gov* pode acabar excluindo, pois uma parte considerável da população mundial não tem acesso a tal tipo de tecnologia necessário para sua utilização. Tal conceito é chamado de exclusão digital, que é quando o cidadão não tem recursos tecnológicos mínimos necessários para acessar o material disponibilizado de forma eletrônica, ficando excluído da ação proposta pelo governo. A questão da exclusão digital é abordada por diversos autores, sendo um tema polêmico e que ainda tem campo para uma discussão que envolve inúmeros aspectos. O assunto é abordado por Compaine (2001), em seu livro "*The digital divide: facing a crisis or creating a myth?*", que busca argumentar se o "*digital divide*" (exclusão digital) é realmente uma preocupação a ser enfrentada por quem faz uso de tecnologias ou se é apenas um mito. Isso acaba sendo um grande dilema encontrado, no caso do uso da internet, uma vez que grande parte da população mundial ainda não tem acesso à mesma, ocasionando um prejuízo a essa faixa da sociedade.

Além do acesso à internet, ainda é preciso pensar no dispositivo que será usado para acessá-la, sendo ele um *smartphone*, *tablet* ou um *PC*, pois é necessário um nível mínimo de renda para possuir um desses equipamentos, o que acaba restringindo ainda mais a população que poderá fazer uso de tais inovações. Por fim

ainda deve-se ter consciência de que não basta ter acesso à internet, ter um bom dispositivo para usa-la e não ter o conhecimento para acessar os dados e interpretá-los. Bernardes et al. (2015), verificaram que diversos sites não possuem um texto explicando itens de menu, dificultando a navegação e busca por informações. O cidadão não familiarizado pode ter uma real dificuldade para ter acesso a informações, mesmo elas existindo e estando disponíveis em plataformas do governo. O *E-gov* no Brasil ainda está se aprimorando, pesquisas recentes mostram que no Brasil boa parte das prefeituras não possui uma área específica de TI, dificultando a implementação e uso dessas tecnologias nesses locais.

Estes problemas citados anteriormente são apenas uma parte das dificuldades de uma implantação efetiva de tecnologia no governo, então, pode-se inferir que o tema é complexo e engloba muitos aspectos. Contudo, apesar de ainda ser grande o número de carentes de tecnologia a busca por soluções para ir amenizando esse problema é constante.

Apesar de tudo, estão sendo aprimoradas diversas formas de contornar os problemas para que futuramente seja possível saná-los. Um exemplo dessa preocupação são algumas medidas tomadas pelo governo do estado do Rio de Janeiro, que foram a implantação de quiosques de consulta e criar programas de familiarização com o uso. Em Ruediger (2002), o autor informa que foram implantados quiosques de consulta para que a população tenha maior acesso a programas do estado e além da implantação dos quiosques também são feitos programas que ensinam a população a utilizar a plataforma, incentivando e reforçando ainda mais o uso por parte do cliente final. Somente com esta ação implantada pelo governo de Rio de Janeiro já se minimiza a questão do problema do acesso à internet, acesso ao equipamento eletrônico e ainda é ensinado à população como utilizar a ferramenta. O exemplo anterior demonstra que é viável se tomar atitudes que melhorem a implementação de tecnologias em ações públicas para um incremento de eficiência geral. Segundo a UNESCO (2009), uma seção do governo eletrônico, chamado de democracia eletrônica, deve-se preocupar em disponibilizar canais de acesso ao cidadão, diminuindo a questão da exclusão digital. Para que o *E-gov* tenha sucesso deve-se preocupar atingir a maior parcela possível da população. Outro ponto a favor do uso de TICs no governo brasileiro é que o crescimento no número de pessoas com acesso à internet e aparelhos móveis é notório no Brasil, ultrapassando a média mundial (ANDRADE ET AL, 2013). Tendo

isso em vista, pode-se dizer que a tendência é uma redução das dificuldades para acesso a informações disponibilizadas através da *world wide web*.

Com a atualização no Governo pode-se utilizar TICs para integração de sistemas, diversos processos que dependeriam de outras áreas se tornam bem mais dinâmicos e rápidos. O *E-gov* também possibilita o uso de dispositivos móveis para se acessar dados de forma remota, sem precisar comparecer fisicamente aos locais, facilitando acessos ao cidadão e servidores que utilizam as ferramentas para trabalho. A forma de acesso remoto às informações é benéfica também para os órgãos/entidades públicos, pois diminui a demanda de pedidos de acesso a informações diretamente a eles e além de acelerar processos diminui custos de processamento e gerenciamento das solicitações de informações. A disponibilização de dados em aplicativos e sites pode ser maciça, melhorando a qualidade e quantidade de informação que já se disponibiliza nos meios tradicionais de comunicação. O uso da internet para atualização de informações governamentais se intensificou tanto ao longo dos anos que se tornou necessária a criação de uma lei para regulamentar a disposição desses dados. Em meio às políticas de transparência e incremento à participação popular, foi promulgada, em novembro de 2011, a Lei de Acesso à informação (LAI), que exige a disposição de informações na internet sobre a estrutura, funcionamento e prestação de contas de entidades e órgãos da administração pública direta ou indireta ou qualquer um que receber subvenção pública. A LAI assegura o direito fundamental de acesso à informação, inscrito na Constituição Federal Brasileira de 1988 (CF/88). A Lei de Acesso à Informação agrega representatividade, intensifica os níveis de interação entre cidadãos e representantes e incentiva uma maior participação popular (BERNARDES ET AL., 2015).

Estes são apenas alguns exemplos de vantagens que o *E-gov* pode trazer e todos estão interligados, trazendo cada vez mais benefícios não só ao governo, mas também à sociedade.

## 2.2 Democracia Participativa

Democracia é uma palavra oriunda do grego, que significa poder do povo, ou governo do povo. Isto quer dizer que uma democracia é um regime em que o povo deve governar, e a forma como isso é feito pode variar. Existem, então, diversas formas de democracia, como a democracia representativa, democracia direta, democracia deliberativa e outras. Deste conceito inicial surge a democracia participativa, que é um modelo em que o povo participa de forma mais ativa nas principais tomadas de decisão políticas.

O termo democracia participativa é bem recente, tendo seu início no século XX e surgiu pelo desgaste do modelo conhecido como democracia representativa. No conceito de democracia representativa era comum que as pessoas não se sentissem devidamente representadas, gerando uma insatisfação da população com o que era decidido, ou até desconhecimento do que estava sendo realizado por esses representantes. Com o tempo surgiu essa demanda por uma maior interação com os representantes, acompanhamento das decisões tomadas e maior controle com que se passava de forma geral na política, assim o modelo de democracia participativa ganhou força. Dentro do contexto de democracia participativa a Administração pública tem um papel fundamental para a concretização dessa forma de democracia, pois ela pode trazer mais eficiência e transparência na implementação de tarefas relacionadas à função Administrativa do Estado (PEREZ, 2009).

A democracia participativa se fortaleceu de tal forma que a própria Constituição Federal adota institutos participativos na administração pública, assegurando aos cidadãos o direito de participar em assuntos de seu interesse. Existe uma série de normas constitucionais que impuseram o uso desses institutos em funções específicas. No art. 1º da Constituição Federal, parágrafo único é dito que:

"Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta constituição".

Existem emendas constitucionais que introduzem normas sobre participação popular na Administração pública. Segundo Perez, (2009), houve uma Emenda Constitucional, em específico, que contribuiu para uma maior ênfase à participação da sociedade na Administração Pública. Essa foi a Emenda Constitucional nº 19, que dizia:

“A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente”.

Em diversos artigos da Constituição Federal Brasileira se prevê a participação da comunidade na formulação de políticas, colaboração e controle em diversas esferas, como por exemplo, no art. 198, III que diz que as ações e serviços públicos de saúde devem ter participação da sociedade. No artigo 205 se diz que a educação deve ser promovida e incentivada em colaboração da sociedade em geral, essa linha de pensamento é observada em diversos outros artigos. Logo é possível constatar que a participação popular está diretamente ligada à forma como foi pensada a Constituição Federal da República Federativa do Brasil. Segundo Perez (2009), a Constituição Federal de 1988 consagrou o chamado “novo princípio de organização da Administração Pública”, sendo esse um princípio implícito chamado por ele de princípio da participação. Sendo a Constituição um ato necessário para o devido funcionamento do Estado, englobando, entre outros, a administração pública.

Anteriormente foi citado o modelo chamado de Gerencialismo de Osborne e Gaebker (1992), tal modelo foi separado em 10 mandamentos e o segundo de seus mandamentos é orientado por uma visão de governo que pertence à comunidade. Nesse mandamento o objetivo é de incentivar a participação da sociedade em momentos de tomada de decisão, remetendo claramente à democracia participativa. Com essa participação sendo realizada de forma massiva e consciente as medidas tomadas beneficiam mais pessoas e funcionam de forma mais eficiente, tendendo a uma maior aceitação. A democracia participativa só irá se consolidar por completo à medida em que os cidadãos se conscientizem e passem a utilizar mais suas possibilidades participativas, dessa forma será possível ampliar e cobrar os governantes para uma melhor prestação de conta de suas gestões (Lock, 2004).

Porém, para que a democracia participativa funcione devidamente, depende-se diretamente do acesso a informações, não é possível participar de forma efetiva sem

ter um bom conhecimento do que está se julgando e qual o objetivo de tal ação. Existem autores que defendem que o cidadão é imprescindível para o processo de se aumentar a demanda por conteúdo. Uma forma de se aumentar a oferta de conteúdo é adotando um processo colaborativo, em que se pode auxiliar a aprimorar e simplificar o uso de portais e aplicativos com ajuda do próprio cidadão (STABILE, M., 2012).

Sem o devido acesso às informações a população é desestimulada a participar, pois fica à margem da situação, sem compreender como pode fazer algo para buscar seus interesses como comunidade. Outro problema muito comum notado nos fóruns de discussões é que, quem costuma participar não representa os interesses da maioria, percebe-se que quem tem o interesse de participar desse tipo de ato é uma pessoa que, normalmente, possui algum vínculo político, partidário, representando um grupo minoritário (TATAGIBA, 2005). Outro exemplo claro são as audiências públicas presenciais, existem autores que afirmam que elas não são direcionadas ao cidadão comum, pois a participação é baixa, poucas pessoas tem disponibilidade de tempo e isso acaba aumentando o nível de desinteresse. Com tais problemas a democracia participativa não só se limita, mas na verdade dessa forma e pode-se dizer até que não existe. O cidadão sem acesso à informação não sabe o que está acontecendo no cenário político, sem saber o que acontece ele não consegue fazer uma interpretação do real efeito que as decisões tomadas podem ter, muito menos de responsabilizar agentes políticos, podendo-se dizer que um fato desencadeia outro e no final todos perdem. Por fim a população desinformada pode chegar ao ponto de perder o interesse em participar e assim a democracia participativa falha.

O uso de tecnologias pode auxiliar a combater parte dos problemas citados no parágrafo anterior. As TICs na democracia podem ser usadas para aumentar o número de canais em que a informação é passada, o acesso a essa informação, a velocidade com que é transmitida e tudo isso pode alavancar o interesse da população em assuntos relacionados ao governo, devido a sua praticidade e comodidade. Segundo Keng e Long (2005), com iniciativas de governo eletrônico se permite que os governos provejam maior acesso a serviços governamentais e melhor participação política, sendo assim uma oportunidade para aprimorar a questão da democracia participativa.

Com as tecnologias cada vez mais difundidas nos mais diversos campos a democracia não deixou de aproveitar suas vantagens e tendo a tecnologia como aliada da democracia vêm sendo chamada de democracia eletrônica (E-democracia). A democracia eletrônica faz uso de ferramentas de comunicação digital para aprimorar a prática de políticas das mais variadas formas possíveis. O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação por atores políticos é chamado de democracia eletrônica, seja o fim desse uso para o governo ou sociedade civil (STABILE, M., 2012). Macintosh (2004), comenta que a democracia eletrônica leva em consideração os mecanismos de tomada de decisão utilizados na democracia representativa utilizando a tecnologia como sua aliada. A E-democracia também pode combinar as formas mais tradicionais de democracia representativa e democracia direta para um melhor resultado (HILBERT, 2009). Segundo Bernardes et al. (2015), TICs oferecem ao cidadão a possibilidade de ir além do exercício do voto ou da participação nas organizações tradicionais. Com as informações em mãos a sociedade deixa de ser apenas um sujeito passivo, podendo se tornar um coautor de políticas públicas e detentor de um poder maior.

Com a demanda por democracia e transparência crescendo e em conjunto com o uso de tecnologias no governo, em 2011 foi necessário se criar uma lei regulamentando o acesso às informações. A Lei de Acesso à Informação (LAI) foi promulgada em novembro de 2011, com a intenção de promover democracia e transparência incentivando a participação popular. A LAI exige a disposição de informações em rede sobre o funcionamento, estrutura e prestação de conta de todos que recebem subvenção pública. (BERNARDES ET AL., 2015). Com o surgimento da LAI é assegurado o direito fundamental de acesso à informação, inscrito na Constituição Federal Brasileira de 1988 (CF/88). Ou seja, é obrigatório se apresentar diversas informações relacionadas ao poder público na internet, dando ao cidadão um meio prático e rápido para acessar informações de seu interesse, melhorando seu nível de interação em diversos processos e escolhas democráticas. Tal passo é um progresso para o amadurecimento do processo democrático brasileiro (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

Além do Infoleg, a Câmara também lançou o portal E-democracia, que visa incentivar maior participação social e pretende auxiliar o cidadão a participar mais na elaboração de leis e políticas públicas através da internet. Essas ações da Câmara dos deputados já podem ser enquadradas como *Mobile Government* (M-



*Government*), que são formas de tecnologia sem fio e móveis que surgiram para poder melhorar as diversas áreas do governo para todos os envolvidos, seja ele cidadão, indústria ou governo (KUSCH; KUSCU, 2003).

É possível perceber que o uso de tecnologias no governo para se aprimorar a democracia de forma geral vem se fortalecendo e cabe à população utilizá-la para se beneficiar da melhor forma possível. Logo, o Infoleg tem um grande potencial para ser um instrumento a mais na mão do cidadão. Com ele a população ganha mais uma forma de se informar e poder melhorar não só o volume de sua participação, mas também a qualidade de suas decisões relacionadas à democracia e responsabilizar de forma mais eficiente os políticos.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

O objetivo do capítulo a seguir foi construir uma base formada por procedimentos científicos que comprovem e validem os resultados obtidos ao final do estudo. Neste capítulo foram desenvolvidas as técnicas, métodos e instrumentos para realização do trabalho. Primeiramente foi abordada a descrição da pesquisa de forma geral, depois os participantes da pesquisa, caracterização dos instrumentos de pesquisa e os procedimentos de coleta e análise de dados.

#### **3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa**

Existem diversas variáveis não mensuráveis no estudo, levando em conta percepções, opiniões e sensações, logo, para o presente estudo o método mais adequado foi o qualitativo. Com esse tipo de abordagem conseguiu-se tratar as diversas vertentes de forma subjetiva e sem ter seu entendimento limitado a números fixos. O método de pesquisa qualitativo, segundo Malhotra (2001), é baseado em pequenas amostras, com objetivo de se ampliar o conhecimento já adquirido em determinada área, sem a pretensão de se obter uma verdade absoluta, mas agregar informações relevantes ao tema. Como o estudo teve o objetivo de verificar quais as contribuições e limitações do *E-gov* em um cenário de democracia participativa, a descrição relatada acima foi a mais indicada para o caso. Além disso, com dados qualitativos se preserva um fluxo dos acontecimentos, permitindo uma melhor compreensão das questões abordadas e maior proximidade com a situação retratada (MILES; HUBERMAN, 1994).

Foi feita uma pesquisa exploratória analisando alguns dos diversos aspectos envolvidos. Uma pesquisa exploratória tem o objetivo de proporcionar uma familiaridade com o problema, a fim de torná-lo mais explícito (GIL, 2008). Primeiramente foi realizado um levantamento bibliográfico verificando diversos pontos de vista para dar argumentos à pesquisa, visando imparcialidade, ajudando a compreender a nova tendência de governo eletrônico e fundamentar a entrevista que foi aplicada posteriormente. O levantamento bibliográfico foi de suma

importância, pois ajuda a confirmar qual é o tipo de pesquisa mais adequado, quais são suas vantagens, desvantagens, quem são os atores envolvidos e dar suporte para a conclusão final do estudo.

Foi decidido aplicar-se um roteiro semiestruturado para entrevistas em profundidade. As entrevistas foram utilizadas com o propósito de obter informações, interpretações e observar algo que os pesquisadores não costumam identificar de forma isolada (STAKE, 2011). O referencial bibliográfico deu a base necessária para a construção das perguntas que foram realizadas nessas entrevistas. Também com auxílio do levantamento bibliográfico feito até então, foi iniciado um estudo de caso sobre o aplicativo Infoleg, para *tablets* e *smartphones*. O intuito do estudo de caso é verificar como foi seu desenvolvimento, qual sua abrangência, utilidade, efetividade, praticidade e diversos aspectos envolvidos no *app*. Foi escolhido o estudo de caso, pois, ele não busca apenas uma explicação sobre determinado fenômeno e sim uma melhor compreensão de toda a situação abordada (STAKE, 2005).

No presente estudo foram feitas entrevistas de abordagem qualitativa, como foi dito anteriormente, aplicando-se roteiros semiestruturados para entrevistas em profundidade. Os roteiros de entrevistas foram aplicados para pessoas de dentro da Câmara dos Deputados, que utilizam o aplicativo normalmente em sua rotina, e a possíveis usuários. Foi decidido aplicar a esses dois públicos com o intuito de se ter uma percepção mais abrangente e diversificada do assunto. Tendo em mãos o resultado das entrevistas, foi feita a análise geral dos dados em conjunto com as informações adquiridas na análise bibliográfica, dessa forma tornando-se possível levantar os diversos aspectos relacionados ao aplicativo e seu uso.

### **3.2 Participantes da Pesquisa**

Sabendo-se que o aplicativo pode alcançar toda a população brasileira, se torna inviável fazer um estudo global, por isso houve a necessidade de se fazer um estudo qualitativo, em que se utiliza amostras. Para definir a amostra que participou das entrevistas foi levado em consideração o público que já fazia uso desta ferramenta de *E-gov*, mais especificamente servidores da Câmara dos Deputados.

Contudo, além dos servidores também foram escolhidos potenciais usuários para participar da entrevista.

Foram aplicadas duas etapas de entrevistas distintas, uma para usuários do aplicativo e outra para usuários em potencial, sendo usadas técnicas diferentes para a escolha de cada amostra. Para a escolha dos participantes que utilizavam o aplicativo utilizou-se o método bola-de-neve em que um entrevistado indicava outro e assim sucessivamente (MALHOTRA, 2012). Esse método foi o escolhido, pois boa parte dos usuários são servidores da Câmara dos Deputados e o acesso aos mesmos para se fazer essas entrevistas não é possível sem tais indicações. A quantidade de entrevistas foi determinada usando-se o critério de saturação das respostas. Com o método de saturação o pesquisador verifica o momento em que os dados coletados começam a se tornar redundantes e dessa forma são encerradas as entrevistas (FONTANELLA ET AL., 2008). Por fim foram entrevistados oito servidores da Câmara dos Deputados, sendo esses de diversos setores (ordem do dia, gabinetes, laboratório hacker e outros). Os entrevistados possuíam um tempo de casa que variava de menos de um ano a mais de 10 anos. Essa gama de perfis é importante para ajudar a se ter um resultado mais abrangente e menos enviesado.

Tendo em vista que o aplicativo está disponível para *download* de forma gratuita qualquer pessoa pode ter acesso ao mesmo, desde que tenha um *smartphone* ou *tablet*. Sendo assim, o método de seleção utilizado para se realizar as entrevistas com não-usuários foi a não probabilística por conveniência. Neste caso foi utilizado novamente o critério de saturação das respostas, chegando a um número final de seis escolhidos que poderiam ser possíveis usuários. Os entrevistados formaram um grupo heterogêneo, contendo homens, mulheres, estudantes de diversos cursos, pessoas já formadas e com uma diferença de idade chegando a mais de 20 anos entre si. Desta forma foi possível realizar as entrevistas buscando os mais diferentes pontos de vista. Dentre os objetivos que se pretendia com as entrevistas, era desejado comparar aspectos do objetivo inicial que se tinha com o aplicativo após quase um ano de existência do mesmo e o resultado percebido pelos usuários.

### 3.3 Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa

Para este estudo, foram utilizados roteiros semiestruturados para entrevistas em profundidade, neste tipo de entrevista adotou-se uma temática norteadora como referência principal para se realizar perguntas ao entrevistado e posteriormente analisar o que foi narrado por ele. Esse tipo de abordagem é muito utilizado em pesquisas qualitativas, pois o participante discorre sobre o tema sem se restringir apenas ao que foi questionado (MINAYO, 2009).

Após uma leitura apurada e em colaboração com o orientador foi possível montar as perguntas que norteariam as entrevistas. Foram realizadas duas entrevistas diferentes, sendo um roteiro para usuários do aplicativo e outro roteiro para usuários em potencial. Como já foi dito anteriormente, o primeiro roteiro foi aplicado a oito servidores da Câmara dos Deputados que já faziam uso do Infoleg e que pertenciam a diversos setores diferentes da casa. O segundo roteiro foi elaborado para possíveis usuários que ainda não utilizavam o aplicativo, sendo aplicado a seis pessoas com diferentes perfis. As perguntas foram elaboradas em conjunto com o referencial bibliográfico, como pode se observar nos roteiros a seguir:

#### Entrevista com atores familiarizados com o aplicativo.

Pergunta	Autor/ano
Você saberia dizer qual foi a motivação por trás da criação do Infoleg? Por acaso houve alguma demanda externa, vinda da sociedade?	Simão; Rodrigues, 2005. Secchi, 2009.
Em sua opinião, o aplicativo Infoleg, criado pela casa, foi desenvolvido visando qual público? Quem mais poderia ser usuário do Infoleg? Como poderiam ser sensibilizados a experimentá-lo?	Neto et al., 2007. Braga et al., 2008. Souza, 2015.
Além de criar o aplicativo a Câmara se preocupou	Ruediger, 2002.

em divulgar e incentivar seu uso de alguma forma?	
Como funciona a gestão do aplicativo (geração do conteúdo, publicação do conteúdo no aplicativo, etc)?	Simão; Rodrigues, 2005. Neto et al., 2007.
O aplicativo possui certificação digital? Qual é o grau de confiança que o usuário pode ter a respeito das informações contidas nele? Por quê?	Simão; Rodrigues, 2005. Neto et al., 2007. Braga et al., 2008
Quais são os benefícios que o Infoleg pode proporcionar para seus usuários?	Simão; Rodrigues, 2005. Neto et al., 2007.
Quais são as falhas que você já percebeu ao usar o aplicativo? Elas são recorrentes?	
Na sua opinião, que tipo de informações estão faltando e poderiam ser disponibilizadas aos usuários do Infoleg?	Simão; Rodrigues, 2005. Secchi, 2009. Diniz et al., 2009.
O Infoleg permite ao usuário algum tipo de interação com a Câmara? De que forma isso poderia ocorrer?	Ruediger, 2002. Lock, 2004. Simão; Rodrigues, 2005. Tatagiba, 2005.
Em sua opinião, o aplicativo leva em consideração a acessibilidade de portadores de necessidades especiais?	Simão; Rodrigues, 2005.
Você considera que a abrangência do Infoleg junto ao público é satisfatória? Por que?	Braga et al., 2008.
Quais melhorias você poderia propor para que o aplicativo aumente o seu potencial enquanto instrumento de governo eletrônico e inclusão social do cidadão?	Simão; Rodrigues, 2005. Secchi, 2009. Diniz et al., 2009.
Em sua opinião, a troca de governos influencia as políticas de <i>E-gov</i> ? Se for o caso, como?	Diniz et al., 2009.
Em 2015 foi lançado pela casa o <i>app</i> e-	Souza, 2015.

democracia, que ainda se encontra em versão beta, ele possui alguma relação com o Infoleg? Se sim, como se comunicam?	
---	--

### **Entrevista com atores usuários em potencial do o aplicativo.**

No caso dos usuários em potencial houve um contato primário para que fosse possível aplicar o roteiro de entrevista semiestruturado. Nesse primeiro contato foi solicitado que o entrevistado baixasse o aplicativo em seu celular e fizesse o uso por um período mínimo de uma semana, decorrido esse período estabelecido era agendada a entrevista para verificar a percepção após o uso. Vale a pena ressaltar que o uso do aplicativo por parte do entrevistado não sofreu influências externas, o usuário só fez acesso quando sentiu vontade, não foi cobrado que ele ficasse utilizando o *app*.

Você já conhecia o aplicativo para dispositivos móveis Infoleg?
Quantas vezes você acessou o aplicativo durante esse período?
Quais são as suas impressões sobre o Infoleg após esse período de uso? Poderia ser mais específico?
Qual é o principal atributo do Infoleg em sua opinião?
Qual é a avaliação que você pode fazer do Infoleg? (se precisar, pergunte sobre a interface com o usuário, o design, a facilidade de uso, o tipo de informações disponíveis)
Quais recursos você acrescentaria ao aplicativo?
Quais informações você considera que poderiam estar presentes?
Qual é o seu nível de confiança sobre os dados inseridos no aplicativo?
Você sentiu interesse em fazer alguma sugestão para a melhoria do <i>app</i> ?
Acredita que o Infoleg é viável e acessível para a sociedade em geral?
Você pretende continuar usando o <i>app</i> ? Por quê?
Você recomendou ou recomendaria o uso do <i>app</i> para seus amigos, colegas e familiares?
Na sua opinião a população brasileira tem interesse e poderia se beneficiar desse tipo de inovação?

### 3.4 Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados

O procedimento de coleta foi feito através de um conjunto de entrevistas em profundidade, diferenciando-se para cada tipo de participante, funcionando de forma independente um do outro. Com isso foi possível se obter diversos pontos de vista e dessa forma aumentar a abrangência dos dados coletados. A coleta com usuários do Infoleg consistiu em agendar a entrevista, gravar a aplicação do roteiro de entrevistas em áudio, fazer toda a transcrição dos áudios gravados, agrupar os trechos de entrevista considerados mais importantes em uma planilha de acordo com seu conteúdo e após essas etapas efetuar a análise. Todas as entrevistas com usuários do aplicativo foram realizadas com servidores da Câmara dos Deputados e feitas em suas respectivas áreas de trabalho. Foram totalizadas oito entrevistas com usuários do aplicativo, se iniciando em abril de 2017, encerrando em junho de 2017 e a duração média de duração das entrevistas foi de 16 minutos e 57 segundos.

No caso do usuário em potencial do Infoleg, foi realizado um contato antes da entrevista para solicitar que fosse feito o download do aplicativo e o utilizasse por um período mínimo de uma semana. O uso do aplicativo ficou a critério do usuário, não tendo nenhum tipo de influência do pesquisador para que fosse feito o acesso. Decorrido esse tempo mínimo de uso estabelecido foi agendada a entrevista. Toda a entrevista foi gravada em áudio, para que posteriormente pudesse ser feita a transcrição dos áudios gravados e agrupar os dados em planilhas de acordo com seu conteúdo, da mesma forma que foi feito anteriormente com os usuários do *app*. O roteiro foi aplicado no local de escolha do entrevistado, tendo uma duração média de seis minutos e nove segundos cada. Foram realizadas um total de seis entrevistas, todas feitas em maio de 2017.

Após esta etapa inicial, os dados foram organizados, agrupados e categorizados em tabelas de acordo com seu conteúdo, a fim de se facilitar a busca por informações. Em grande parte dos procedimentos de análise de dados foi feita uma categorização para que isso seja possível (BARDIN, 2006). Para o roteiro aplicado a usuários do *app* foram criadas as categorias desenvolvimento, divulgação, conteúdo e benefícios/falhas. No caso do roteiro aplicado a usuários em potencial as categorias foram divulgação/acesso, avaliação, confiabilidade e interesse. Posteriormente, os trechos de entrevistas agrupados nas planilhas foram analisados



em conjunto com os dados teóricos coletados na literatura já existente sobre o tema para que houvesse um embasamento científico aliado aos dados coletados nas entrevistas. Observando a recorrência de determinados assuntos foram categorizados e agrupados alguns aspectos considerados essenciais ao tema, podendo-se listar alguns tópicos mais relevantes quando se abordou o assunto governo eletrônico.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo foram apresentados os dados coletados nas entrevistas, contendo trechos das mesmas e foi feita, também, uma relação das respostas com a bibliografia estudada anteriormente para comparar os dados coletados com os já existentes. O capítulo foi dividido da mesma forma que as entrevistas ocorreram, sendo a primeira parte com pessoas que usam o aplicativo diariamente e estão habituadas com o mesmo. A segunda parte com usuários em potencial, pessoas que poderiam se beneficiar com o uso do aplicativo.

### 4.1- Servidores da Câmara Usuários do Aplicativo

Após se aplicar o roteiro, os assuntos foram divididos em tópicos para poder se abordar cada categoria individualmente e poder fazer os devidos comentários sobre cada um. As categorias foram desenvolvimento, divulgação, conteúdo e benefícios/falhas para finalizar.

#### 4.1.1 O Desenvolvimento do App

A Câmara dos Deputados lançou, em 15/03/2016, o aplicativo Infoleg, gratuito para *smartphones* e *tablets*. No dia do lançamento do aplicativo o presidente da Câmara dos Deputados na época, Eduardo Cunha, fez o anúncio em plenário e logo após foi exibido um vídeo, produzido pela Secretaria de Comunicação, falando sobre as diversas funcionalidades do *app*. O aplicativo foi fruto do projeto Câmara Móvel desenvolvido pelo Centro de Informática (Cenin) da casa, devido a uma demanda da Diretoria Legislativa. O projeto Câmara Móvel realiza ações voltadas para gerar uma maior transparência e interação com a população, indo de acordo com o mesmo pensamento que deu base para que fosse criada a Lei de Acesso à Informação

(BERNARDES ET AL., 2015). Segundo membros responsáveis pelo desenvolvimento do Infoleg o aplicativo disponibiliza informações voltadas ao trabalho legislativo de forma rápida e direta, aproximando os parlamentares da sociedade. No dia 14/12/2016 foi lançada a versão 2.0 do aplicativo, com diversas novas funcionalidades como: O uso de diversos filtros de busca, com destaque para Ordem do Dia iniciada, listas de oradores, visualização das listas de datas anteriores, totalização dos votos, relação de parlamentares em votações nominais e outros. Atualmente o aplicativo se encontra na versão 2.1.6, lançada em 22 de novembro de 2017.

Primeiramente será comentado o desenvolvimento do aplicativo, qual foi a motivação para sua criação, qual seu público alvo, quem mais poderia ser usuário e qual a influência da troca de governos nesse tipo de aplicativo. A maioria dos entrevistados respondeu que a motivação para a criação do aplicativo foi devido a uma demanda interna e que o *app* foi criado com o intuito de facilitar e acelerar o trabalho dos servidores da casa. No próprio portal da Câmara foi confirmado que a ferramenta foi criada visando facilitar a atividade parlamentar, lembrando o estudo de Stabile, M. (2012), em que se analisou o Portal da Câmara dos deputados, que também foi criado devido a demandas internas. Porém, segundo os entrevistados mesmo tendo sido criado visando um público interno o aplicativo auxilia na questão da transparência e facilita o acesso às informações do que está ocorrendo na casa. Alguns entrevistados comentaram que com o surgimento do Infoleg qualquer pessoa poderia ser usuário e fazer bom uso da ferramenta. Esse tipo de pensamento vai de acordo com o que foi analisado por Stabile, M. (2012), que diz que as iniciativas de E-democracia oferecidos pela Câmara dos Deputados têm sido mais usadas por profissionais envolvidos com o meio político, mas que têm funcionalidade para cidadãos que tem interesse no assunto. Pode-se visualizar o que foi dito anteriormente nos trechos de entrevista a seguir:

"grupos de interesse, acho que pode ter um bom uso"; "Mas também abriu pro pessoal externo"; "Qualquer pessoa externa pode ser usuário".

Tais afirmações vão de encontro com o defendido em “A Administração Pública Democrática – Institutos de Participação Popular na Administração Pública”, que discorre sobre a importância da Administração Pública para auxiliar na

solidificação da democracia (PEREZ, 2009). Sendo o Infoleg um aplicativo provindo da Administração pública e podendo se tornar um aliado para uma democracia mais participativa pode ser enquadrado como uma ferramenta de E-democracia.

Quanto à influência da troca de governos nesse tipo de ação de *E-gov* não houve consenso, alguns usuários responderam que a tendência é de não haver alteração nesse tipo de política. Já outros defenderam que há uma relação direta, como se pôde perceber no trecho:

"Com certeza, porque tem governo que tem uma proposta mais, de investir mais na questão da transparência, governo eletrônico e outros não".

Esse tipo de pensamento já está mais de acordo com o caso ocorrido no estudo de Diniz et al. (2009), que aborda justamente a influência que a troca de governo pode ter nas políticas de *E-gov*. No artigo foi observado que a troca de governo desmotivou os envolvidos no projeto, pois havia a chance de descontinuidade do mesmo. Nesse caso o projeto continuou, mas não foi possível evitar a perda de ritmo nos trabalhos, como pode se perceber no trecho em que o autor diz:

"Apesar de um programa de transição ter mantido alguns funcionários chave para preservar o conhecimento e a dinâmica do processo, aparentemente esse período não foi suficiente para não haver perda de ritmo dos trabalhos." (DINIZ ET ALI., 2009)

A influência da troca de governos nesse tipo de política também é um tema abordado por Bernardes et al. (2015), quando é comentado que o governo da época havia criado o Comitê Executivo de Governo Eletrônico, com foco em inserir a administração pública na rede para uso da sociedade. Porém, logo depois o governo sucessor abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão como usuário/cliente de serviços públicos e se passa a ter uma visão diferente da sociedade, descontinuando o que vinha sendo feito.

#### 4.1.2: Divulgação do App

Agora abordando o tema divulgação serão discutidos os métodos que a Câmara utilizou para anunciar sua inovação e qual a sua abrangência. Após a criação do Infoleg a Câmara se preocupou em fazer a divulgação da novidade, na época de lançamento, o então presidente da casa, anunciou em plenário a novidade e suas utilidades. Além disso, foi publicado sobre o aplicativo no portal oficial, foram entregues encartes aos servidores e também foi amplamente divulgado na intranet. Contudo, alguns entrevistados que disseram nunca ter visto nenhuma forma de divulgação do aplicativo ou que ficaram sabendo de sua existência através de meios informais, como outros colegas de trabalho ou grupos de *whatsapp*. Com isso fica evidente que o foco foi no âmbito interno, sem direcionar seus esforços à sociedade em geral, mas mesmo dentro da casa ainda não se atingiu todos os servidores. Talvez uma continuidade na divulgação possa acabar de atingir essa parcela de servidores que ainda não faz uso ou conhece o aplicativo.

A abrangência do *app*, no quesito conhecimento e uso, é considerada bem satisfatória na opinião da maioria dos entrevistados, mas essa afirmação foi considerada contraditória, pois, ao mesmo tempo alguns dizem conhecer pessoas que trabalham lá e não sabem da existência do mesmo. Com isso conclui-se que ainda não houve um alcance que se pode considerar efetivo, tendo em vista que diversos entrevistados e possíveis entrevistados nunca viram nenhuma propaganda oficial do aplicativo e acabaram ficando sabendo do Infoleg através de outras fontes não oficiais. Seguem abaixo alguns trechos das entrevistas realizadas para ilustrar melhor o que foi dito anteriormente:

"fiquei sabendo através dos grupos que nós temos no *whatsapp*, do *app*. Mas eu não vi nenhuma propaganda"; "muita gente não conhece, até mesmo daqui da casa não tem conhecimento desse *app*"; "Acho que aqui deveria ser maior, a abrangência deveria estender mais, tem muita gente que nem sabe."

Como o aplicativo foi criado visando os próprios servidores, a Câmara deve ter adotado uma estratégia de divulgação apenas no âmbito interno, mais voltado para o público alvo mesmo. Dessa forma poderiam ter um resultado melhor para o

que estavam pretendendo e economizando recursos com divulgação para o público externo. Porém, o aplicativo realmente pode ser uma ferramenta de grande valia para qualquer pessoa que tenha interesse no assunto.

Foi sugerido por um dos entrevistados não somente uma divulgação maior, mas também um tutorial para explicar sobre suas funcionalidades e como utiliza-lo, pois, muitos não têm preparo para usar o *app*. Existe uma grande chance do aplicativo atender demandas dos servidores, mas acaba não acontecendo devido a uma falta de instrução por parte dos usuários. Criar um treinamento ou tutorial para utilizar melhor uma ferramenta desse tipo é algo que já vem sendo abordado desde 2002 por Ruediger, que já achava necessário se utilizar de tais ações. Foi observado que boa parte das plataformas de *E-gov* não possui um texto explicando itens de menu, dificultando a navegação, sendo assim esse é um assunto que já vem sendo observado e que ainda não está tendo a devida atenção para se corrigir tal aspecto (BERNARDES ET AL., 2015).

#### **4.1.3 | Conteúdo do App**

Agora abordando o tema conteúdo do aplicativo, as entrevistas tinham a finalidade de descobrir como funciona a fomentação do conteúdo do Infoleg e quais informações poderiam ser adicionadas. A disposição de informações em rede sobre o funcionamento, estrutura e prestação de contas do governo já vem sendo regulamentada pela LAI desde 2011, logo o Infoleg é uma plataforma a mais para divulgação desses dados *on-line* (BERNARDES ET AL., 2015).

Houve dificuldade por parte dos entrevistados para responder como é feita a adição dos dados inseridos no Infoleg, alguns não tinham nem noção de como isso era feito. Contudo, pôde-se concluir que diversas áreas da Câmara são responsáveis por gerar os conteúdos que serão colocados no *app*, cada setor com sua respectiva função. Por fim, o que está disposto dentro do aplicativo é uma junção de dados de diversos setores específicos, o que pode auxiliar e acelerar bastante a busca por informações.

Através das entrevistas perguntou-se aos usuários que tipo de informação poderia ser adicionada, para aprimorar o *app*. Alguns entrevistados se deram por satisfeitos e consideraram as condições atuais bem satisfatórias, no entanto, houveram diversas sugestões que valem ser citadas:

"a contagem do prazo"; "Talvez se tivesse uma busca no começo"; "receber notificações só do meu deputado"; "no site da Câmara você consegue acessar as votações que ele teve, presença dele na casa, um monte de coisas que aqui não tem."; "Na ferramenta plenário, que seja melhor colocado a presença dentro do plenário, que é como consta presença pra poder dar início de votação."; "Presença da casa fique junto pra gente saber quantos tem na casa e pra saber no plenário mesmo."

Um ponto que ficou claro nesse momento da entrevista é que diversas sugestões foram feitas, todavia, alguns entrevistados não sabiam exatamente se a função que desejavam estava disponível no aplicativo ou não. Apesar do aplicativo ser bem completo os entrevistados que utilizavam o Infoleg com mais frequência alegaram usar apenas funções específicas ligadas a seu setor e tipo de trabalho, mas muitas vezes outras informações presentes no aplicativo poderiam auxiliá-los e não são conhecidas. Com isso, se reforça ainda mais a questão abordada anteriormente de se ter alguma forma de ensinar as pessoas a utilizar devidamente o *app*. Caso fosse feito um tutorial com os usuários, eles poderiam fazer melhor proveito das funcionalidades do Infoleg, lembrando os programas de familiarização de sistemas que foram utilizados no Proderj, abordado por Ruediger (2002).

#### **4.1.4 Benefícios e Falhas**

Após se abordar todas essas questões anteriores adentramos os benefícios e falhas do Infoleg. Os benefícios que o *app* pode proporcionar, segundo os usuários, são facilidade de uso, acesso rápido às informações, atualização instantânea do conteúdo e a oportunidade de um maior controle social. Isso vai de encontro com o que é comentado no artigo "Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma

avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação”, em que se diz que com o uso do governo eletrônico facilita-se o acesso à informação, agrega representatividade e intensifica os níveis de interação entre cidadãos e representantes. Além destes atributos apontados pelos entrevistados ainda existem diversas vantagens com o uso dessa ferramenta de governo eletrônico, como por exemplo, aumentar a quantidade de informações disponíveis, melhorar a qualidade dessas informações, diminuir filas de espera, otimizar o atendimento ao cliente, diminuir custos para todos os envolvidos e outros (BERNARDES ET AL., 2015).

Os entrevistados foram questionados sobre quais melhorias poderiam propor para que o *app* aumente seu potencial enquanto instrumento de *E-gov* e inclusão social do cidadão. Foi sugerido que no portal da Câmara houvesse uma notificação informando que poderia se realizar o acesso através do celular, sugestão essa que já ocorre em algumas abas do site. Foi comentada novamente a necessidade de uma maior divulgação, para que mais pessoas internas e externas à casa conhecessem e fizessem uso do *app*. Também foi sugerido que houvesse uma melhora na interação do usuário com a plataforma, abrindo espaço para uma discussão entre os próprios usuários. Esse é um assunto abordado por Stabile, M. (2012) que através de seu estudo consegue constatar a falta de interatividade dos usuários. Segundo ele a falta de uma interação mais rápida é uma das grandes barreiras para o cidadão fazer melhor uso das ferramentas disponíveis na internet. Algo que poderia melhorar o uso de portais e aplicativos governamentais seria buscar interações mais diretas e instantâneas, semelhante ao que acontece atualmente nas redes sociais.

Atualmente o Infoleg não conta com nenhuma forma do usuário interagir com o *app*, ele somente disponibiliza informações, o que é um grande ponto fraco segundo diversos autores. A falta de interatividade vem sendo abordado por Ruediger desde 2002, em seu artigo “Governo Eletrônico e Democracia – Uma Análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública”, onde ele comenta que o *E-gov* pode ser uma ferramenta para agregar à democracia, mas ainda falta ousadia para deixar de ser apenas um provedor de informações e abrir um campo público virtual para discussões e sugestões. Esse conceito de apenas fornecer informações é bem antigo e foi classificado por Diniz (2005) como a segunda fase do governo eletrônico, tendo seu início em 1993, então um espaço



para discussões se torna primordial para aplicativos ou portais que querem ser considerados modernos.

Uma questão que vem sendo muito debatida é a questão da certificação digital. Ao se perguntar aos usuários sobre seu nível de confiança no aplicativo, grande parte declarou confiar 100% no mesmo, porém não sabiam da existência desse tipo de certificado ou qual sua funcionalidade. Não foi encontrado nenhum dado relacionado a esse tipo de selo no display do aplicativo ou no site da Câmara, deixando espaço para um certo nível de desconfiança com relação às informações por parte de alguns usuários, assim como é abordado no artigo de Simão; Rodrigues, 2005. Segundo Stabile, M. (2012) com um portal mais colaborativo se aproximaria o usuário da ferramenta e seria gerada uma sensação maior de confiança nos dados contidos, sendo essa mais uma vantagem em se dar abertura para o usuário auxiliar e participar no *app* de alguma forma.

Outra desvantagem comum em dispositivos de tecnologia são falhas, quando acontecem além de atrapalhar os trabalhos e acessos realizados acabam desmotivando o usuário a continuar utilizando. Fato bastante abordado no texto “Publicidade e Transparência das Contas Públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira”, em que Neto et al. (2007), verificaram que alguns portais chegavam a ter a maioria de seus links desativados ou com erro, o que acabava denegando a imagem e credibilidade dos portais. Tendo isso em vista foi feito um levantamento das falhas que o Infoleg costuma apresentar. As opiniões divergiram bastante nesse quesito, onde diversos entrevistados relataram nunca ter visto nenhuma falha e alguns puderam relatar diversas. Dentre os erros relatados, foi citada a discrepância entre o dado inserido no *app* em comparação com outra fonte oficial como o site e diversos alertas que podem ser configurados e que não são recebidos pelo usuário.

Por último uma característica que aparentemente não foi levada em consideração foi a acessibilidade dos portadores de necessidades especiais. Através das entrevistas ficou claro que o próprio público nunca se deu conta da existência de tal problema, sendo que nenhum entrevistado havia pensado nesse tipo de restrição no uso. Fazendo uma busca nos portais relacionados e dentro do próprio aplicativo não foram encontrados recursos destinados a deficientes, sendo essa uma falha que deve ser mais discutida e debatida para trazer mais progresso e acessibilidade a todos os cidadãos (SIMÃO; RODRIGUES, 2005).

## 4.2- Usuários em Potencial do Aplicativo

Da mesma forma que ocorreu na etapa anterior a entrevista aplicada para os usuários em potencial foi dividida em tópicos para poder se fazer uma abordagem individual para cada assunto. Desta vez sendo dividida nas seguintes categorias: divulgação/acesso, avaliação, confiabilidade e interesse.

### 4.2.1 Divulgação e Acesso para os Usuários em Potencial

Para iniciar o roteiro de entrevistas foi analisada a opinião dos entrevistados quanto à divulgação e acesso que o aplicativo teve fora da Câmara dos deputados. Para isso foi perguntado se conheciam o aplicativo, a viabilidade e acessibilidade para a sociedade em geral e se fizeram alguma recomendação do aplicativo para algum conhecido. Nenhum dos entrevistados tinha conhecimento da existência do aplicativo, só foram conhecer através da pesquisa, pois foi solicitado que eles baixassem e utilizassem o *app* para fazer a entrevista.

Em seguida foi perguntado se o *app* era viável e acessível para a sociedade em geral, nesse tópico houve unanimidade dos entrevistados respondendo que sim. O Infoleg foi considerado de grande acessibilidade, pois, está disponível gratuitamente para download de forma fácil e rápida. Os *smartphones/tablets* já estão presentes na rotina da população brasileira, a maioria dos celulares que estão sendo comercializados atualmente já comporta o aplicativo, então seu uso se torna bem viável na maioria dos casos. Entretanto, apesar da totalidade concordar nesse aspecto foi comentado a necessidade de uma maior divulgação, e também interesse dos usuários, assuntos esses que serão comentados posteriormente. Segundo Stabile, M. (2012) pode-se fazer uso das redes sociais como uma forma de se aumentar o alcance do aplicativo junto à sociedade, essa é uma ação que pode alavancar e incentivar o cidadão a participar com mais intensidade e efetividade.

Ao perguntar se recomendaram o aplicativo houve, novamente, unanimidade nas respostas, como demonstrado no trecho abaixo:

“Não recomendei, mas se tiver oportunidade eu recomendaria.”

Todos os participantes disseram que recomendariam o aplicativo, porém nenhum efetivamente fez isso, logo pode ser feita a conclusão de que a disseminação do aplicativo por canais informais não é muito efetiva. Posteriormente serão apresentados alguns dados que podem justificar esse comportamento.

Nesse primeiro tópico foi avaliado que o aplicativo tem um bom potencial, mas seu rendimento em diversos aspectos pode ser considerado insatisfatório quando se fala em relação a seu desempenho em divulgação e acesso aos olhos da sociedade. A ferramenta de E-gov não conseguiu melhorar a eficiência e eficácia da administração pública, pois não conseguiu criar mecanismos de relação digital com o cidadão (LAIA ET AL., 2011).

#### **4.2.2 Avaliação Após Experiência de Uso**

Cumprida essa primeira etapa se iniciou a avaliação do aplicativo após o período de uso. As primeiras impressões do aplicativo foram boas, pois, a maior parte das respostas foi positiva e não faltaram elogios para descrever o Infoleg, como se pode observar:

"é um bom aplicativo, ele consegue trazer a população pra perto da Câmara"; "Um excelente instrumento para a sociedade brasileira."; "gostei, bem completo."

Apesar dos diversos elogios, um dos entrevistados comentou ter achado o aplicativo muito técnico, tal impressão o fez imaginar que o Infoleg é um aplicativo voltado para o público interno da casa, o que foi visto anteriormente que de fato é. No estudo “Democracia Eletrônica para Quem?”, foi verificado que o uso de termos muito técnicos e linguagem difícil inibe o uso desse tipo de oferta de informações *on-*

*line*, podendo ser o que o entrevistado relatou ter sentido ao fazer uso do *app*. Sobre atributos como design, facilidade de uso e interface do *app* também foram feitos elogios, foi muito comentado que é um aplicativo intuitivo, de fácil uso, rápido e com design limpo e simples. Contudo, mesmo com o *feedback* tendo sido positivo nesse quesito também foi dito que há espaço para melhorias, sendo elas abordadas detalhadamente no último tópico desta categoria.

Continuando a avaliação foi questionado qual o principal atributo do Infoleg e a resposta para essa pergunta pôde ser resumida com uma palavra chave, “publicidade”. As respostas se concentraram em dizer que com as informações contidas no aplicativo seria possível se aproximar, informar e monitorar melhor os parlamentares. As TICs foram utilizadas no Infoleg aumentando a oferta de informação à sociedade, dando assim a possibilidade do cidadão deixar de ser apenas um sujeito passivo e ir além do voto e participações tradicionais. Dessa forma, o cidadão pode se tornar coautor de políticas públicas, monitorar melhor as tomadas de decisão e responsabilizar melhor os atores políticos (BERNARDES ET AL., 2015). Também é preciso se atentar a um quesito muito importante abordado por Neto et al. (2007), os autores afirmam que não basta uma informação ser pública, ela deve ser relevante, oportuna e confiável, todos esses aspectos devem ser levados em conta. Uma informação falsa, ou que não tem relevância não agrega e pode até confundir o receptor da informação, logo não basta apenas disponibilizar a informação deve-se julgar sua procedência e importância.

Para finalizar a avaliação foi perguntado aos participantes quais melhorias e recursos eles acrescentariam ao aplicativo. Mesmo sendo considerado rápido e intuitivo um dos entrevistados citou o *facebook* e *whatsapp* como referências de aprimoramento para se tornar algo mais rápido e instantâneo. Tal pensamento vai de encontro com o que é considerada uma das principais barreiras para maior adesão do público a essas ferramentas, a falta de agilidade e interatividade (STABILE, M., 2012). Ainda existe a impressão de que o aplicativo é muito específico para o público interno, podendo desestimular o uso, mas não foi sugerido nada que pudesse solucionar essa questão, o que sugere que um tutorial poderia ajudar o público a entender melhor o Infoleg e seus recursos, diminuindo essa impressão. Outra sugestão foi algo para poder ser feito um acompanhamento mais detalhado de alguma comissão ou CPI. Segundo o entrevistado, o aplicativo apenas informa o que está acontecendo, mas não disponibiliza o andamento e decisões em

processo. Essa última sugestão pode entrar na questão abordada anteriormente da falta de um tutorial ou manual para uso, talvez essa funcionalidade já exista, mas o usuário não tem conhecimento e acaba não a utilizando devido a desconhecimento. O restante dos entrevistados se deu por satisfeito com as informações já presentes no *app*.

Diversas questões abordadas nesta categoria têm soluções viáveis, inclusive, algumas delas podem ser resolvidas de forma relativamente rápida e simples. Provavelmente com a maior maturidade e tempo de uso do aplicativo seja possível resolver essas questões e se aprimorar outras ainda nem cogitadas.

### 4.2.3 Confiabilidade

Outro dado de suma importância é a confiabilidade nos dados, selos digitais, informações atualizadas e de fonte segura são formas de se garantir as boas práticas no governo eletrônico. A confiabilidade dos dados é de grande importância, tanto que foram criadas leis que incentivam e regulamentam a disposição de informações na internet (SALGADO ET AL., 2017).

Tendo isso em vista, os entrevistados foram questionados sobre qual o nível de confiança com relação aos dados inseridos no aplicativo. Todos disseram confiar nas informações contidas no infoleg, mas ao perguntar o motivo disso nenhum deles teve argumentos para justificar essa confiança. Em alguns casos foi respondido até que a confiabilidade dos dados não era um aspecto que foi levado em conta até o momento da pergunta, simplesmente foi assumido que era um aplicativo de procedência. Seguem abaixo alguns trechos das entrevistas para que seja possível verificar melhor o que foi dito:

"acho que é de grande confiança."; "Não sei responder, mas me pareceu atualizado"; "nem parei pra pensar se os dados eram confiáveis, eu assumi que eram."

Esses dados demonstram duas vertentes, sendo a primeira positiva, que a Câmara dos Deputados é um nome em que a população pode confiar e somente por este motivo já foi aceito que o aplicativo não tinha informações erradas, desatualizadas ou algo do tipo. Por outro lado, também se observou que a população em geral não está muito preocupada com a origem do que estão lendo, caindo na questão abordada no artigo “Publicidade e Transparência das Contas Públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira.”, que se refere não só à confiabilidade dos dados também, mas também à qualidade e relevância das informações públicas.

Uma atenção maior torna-se necessária para as práticas de governo eletrônico como selos de site seguro, certificados digitais e procedência dos dados para que seja feito um julgamento melhor da procedência do que está sendo lido e verificar se é possível confiar. Já existem leis que regulamentam a disposição de informações públicas na internet, como é o caso da LAI, comentada anteriormente, e esse tipo de atenção por parte do governo é um grande incentivo para se aumentar a confiança da população nas práticas de *E-gov*. Além de tudo, esse tipo de cobrança deve ser feita pela população, porque dessa forma se fortalece o governo eletrônico, melhora a eficiência dos processos e da qualidade regulatória chegando até a estimular outros setores como o mercado eletrônico (BRAGA ET AL., 2008).

#### **4.2.4 Interesse**

Por último foram feitas perguntas para avaliar o nível de interesse da população que utilizou o aplicativo.

Foi perguntado quantas vezes o entrevistado utilizou o aplicativo, grande parte deles acessou menos de uma vez por dia. É importante ressaltar que todos ficaram com o *app* instalado no celular por um período mínimo de uma semana e não foi cobrado o acesso deles, os mesmos só acessariam caso tivessem interesse. Além de ter um baixo número de acessos a maioria deles não sentiu interesse em

fazer nenhuma sugestão de melhoria, declararam estar satisfeitos com as atuais funções disponíveis.

Nenhum dos entrevistados fez a recomendação do Infoleg para um conhecido, a propaganda entre usuários é algo de grande relevância, pois muitas pessoas aderem a novas ideias e ações devido a influência de conhecidos, infelizmente sem esse tipo de recomendação a divulgação do aplicativo acaba sendo prejudicada. O fato de não terem sido feitas recomendações pode ser interpretado como falta de interesse, pois, nem os próprios entrevistados sentiram interesse em usá-lo, assim a chance de comentar sobre sua existência com outra pessoa é bem remota. O único entrevistado que fez uma sugestão comentou para que fosse feito um acompanhamento mais instantâneo de alguns processos da casa, falando que sentiu falta de um “*live feed*”, segundo ele, algo que mostre que as atualizações são imediatas. Esse desejo por atualizações e interações mais instantâneas surge devido ao contato que o usuário tem com as redes sociais, tudo deve ser muito rápido e as ferramentas de governo eletrônico não devem ficar pra trás nesse quesito, dessa forma podendo até aumentar o interesse do usuário caso se consiga tal demanda (STABILE, M., 2012). Ainda sobre essa sugestão surge novamente a questão do tutorial, talvez essa funcionalidade demandada pelo entrevistado exista no aplicativo, mas por falta de conhecimento ou familiaridade não foi identificado. Esse problema foi comentado diversas vezes, devido à recorrência isso é algo que deve-se ficar mais atento para não ocorrer com tanta frequência, por se tratar de uma barreira relativamente simples de se ultrapassar com um simples tutorial para auxiliar os usuários.

Ainda no âmbito de interesse, foi perguntado aos entrevistados se a população brasileira poderia se beneficiar desse tipo de inovação. Nesse quesito houve um consenso de que a sociedade poderia se beneficiar, porém apenas uma minoria teria real interesse, como podemos observar:

"Interesse eu acho que não tem não, mas benefícios eu acho que teria bastante."; "Infelizmente a minoria sim, a maioria, que seria necessário, o curral eleitoral, que geralmente é massificado e dominado pela classe política, não."; "Falta interesse."; "Os que tem interesse sim, mas pro brasileiro interessado em política é muito pouco."; "Poderia se beneficiar, mas é evidente que não tem interesse, em virtude da baixa educação em geral".

Essa última pergunta foi interessante, porque em outra parte da entrevista foi possível perceber que a resposta deles era condizente com a própria realidade observada. Os entrevistados foram abordados para verificar se continuariam utilizando o Infoleg e a maior parte deles disse que não no momento ou então que não tinha certeza se continuariam usando, inclusive alguns entrevistados excluíram o aplicativo após a entrevista. Essa última parte está de acordo com o que é abordado em “Participação Popular no Controle da Administração Pública: Um Estudo Exploratório”, onde afirma-se que está nítido na legislação a garantia à participação da população para auxiliar no controle da administração pública. Porém, em seu estudo não é verificado se ocorre realmente esta participação e no caso do tema abordado pode-se dizer que o interesse da população é menor do que deveria ser para se gerar a devida melhora (LOCK, F. N., 2004). Ao agrupar os dados obtidos é possível se concluir que o aplicativo tem um excelente potencial como uma ferramenta de democracia participativa, trazendo mais um meio para informar o cidadão sobre os assuntos pertinentes à Câmara dos Deputados e trazendo outra forma de acompanhar diversos políticos eleitos. Porém, grande parte da população não demonstra o interesse necessário para se beneficiar com esse tipo de tecnologia. Outra questão que não se pode deixar de mencionar é que esse tipo de aplicativo ainda é bem recente e tem muito a ser aprimorado, é necessário se aguardar um amadurecimento não só das formas de governo eletrônico como também do cidadão para se chegar a um nível mais elevado de uso e entendimento desse tipo de tecnologia (BERNARDES ET AL., 2015).



## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Ao final do presente trabalho foi possível evidenciar diversos atributos do aplicativo para dispositivos móveis Infoleg, podendo se destacar aspectos positivos e negativos no cenário de governo eletrônico e de democracia participativa. Os resultados podem ser úteis tanto para aprofundamento acadêmico na área, por se tratar de um tema recente e com poucos dados disponíveis, quanto para o âmbito prático relacionado ao desenvolvimento e uso do aplicativo. Os resultados encontrados foram classificados e agrupados de acordo com as vertentes do objetivo de pesquisa, que são: Benefícios, limitações e falhas.

Por meio das entrevistas conduzidas neste trabalho permitiu-se abranger diversos aspectos relacionados ao desenvolvimento e uso do *app*. Foi possível se obter resultados para responder à pergunta de pesquisa e seus objetivos específicos, fazendo sugestões pertinentes a cada tema.

<b>Quais as contribuições e limitações do Infoleg no cenário do <i>E-gov</i> e na democracia participativa?</b>	
<b>Objetivo Específico 1:</b> Identificar os objetivos iniciais do Infoleg.	Nesta etapa buscou-se colher a maior quantidade de informações possível para se analisar os motivos por trás da criação do aplicativo, identificando seu público alvo e o tipo de ações feitas pelos seus desenvolvedores para alcançar seu objetivo inicial.
<b>Objetivo Específico 2:</b> Identificar benefícios que o aplicativo pode proporcionar.	Aqui foram analisadas informações acerca de características e funcionalidades que o aplicativo tem e como elas podem ser utilizadas para proporcionar uma melhora em diferentes áreas.
<b>Objetivo Específico 3:</b> Identificar barreiras que podem limitar as ações do Infoleg.	Foram identificados aspectos relacionados ao uso do aplicativo que podem se tornar um desafio para o sucesso e efetividade do <i>app</i> .

<b>Objetivo Específico 4:</b> Identificar as principais falhas do <i>app</i> .	Após se identificar os dados anteriores foi possível fazer um comparativo com a intenção inicial do aplicativo, suas funcionalidades e seu real desempenho. É iniciada uma etapa em que se verifica as críticas dos entrevistados e suas sugestões para uma possível versão aprimorada no futuro.
---	---

Objetivos Iniciais: Através das entrevistas realizadas foi possível inferir que havia uma demanda interna na Câmara dos deputados para a criação de algo que pudesse facilitar e acelerar os trabalhos realizados pelos servidores. Tendo isso em vista foi criado o aplicativo Infoleg, visando atender essa demanda interna. O público alvo do *app* realmente era o público interno, o Infoleg não foi desenvolvido visando a população de forma geral. Apesar disso, o aplicativo continua tendo um grande potencial para ser usado por pessoas que não trabalham lá, basta se ter interesse em acompanhar as atividades parlamentares, proposições e diversas outras informações que o aplicativo disponibiliza.

Internamente houve uma sessão em plenário para anunciar o lançamento do Infoleg e suas funcionalidades, além disso o aplicativo foi divulgado via intranet aos servidores da casa. Sabendo que o público alvo eram os servidores da Câmara, buscou-se verificar a abrangência da ferramenta entre eles. Apesar da maioria considerar o alcance do aplicativo como satisfatório ainda foi possível observar diversos casos de pessoas que afirmaram nunca ter visto algum tipo de divulgação do mesmo ou relatar sobre pessoas que não conheciam o Infoleg. Com isso pode-se dizer que o objetivo inicial de facilitar e dar maior celeridade aos trabalhos foi conquistado, mas não de forma plena, já que nem todos que poderiam estar usufruindo conhecem ou realmente usam o aplicativo em seu dia-a-dia. Houve divulgação na época de lançamento, mas talvez seja interessante se manter uma campanha de publicidade do aplicativo para que os novos servidores ou os que não tinham conhecimento possam se beneficiar com a utilização do Infoleg também. O aplicativo foi considerado dinâmico, dedutivo e rápido, quem o utiliza afirma que é de grande valia e auxilia muito no trabalho. Porém, como foi dito anteriormente, a ferramenta não é utilizada por todos e vários não sabem nem de sua existência, logo, ainda existem brechas para que ele possa ser mais usado e divulgado, ajudando com que ele alcance de forma mais eficaz seus objetivos iniciais.

**Benefícios:** Um grande benefício do Infoleg é sua viabilidade de acesso e uso, pois ele está disponível para todas as plataformas de *smartphones/tablets* e seu download é gratuito. O uso de *smartphones* vem crescendo no Brasil e no mundo, com mais de 80% da população fazendo uso, acaba sendo uma alternativa cada vez mais acessível. Além disso, não é toda a população que busca se informar sobre questões relacionadas à política, mas quando o fazem é, em maioria, via internet, sendo esse um ótimo indicador de se estar no caminho certo. O aplicativo auxilia na questão da transparência, dando mais uma opção de acesso à informação de forma prática e rápida. Essa praticidade na busca por informações ajuda o público interno e externo à Câmara, sendo uma fonte a mais de informação para beneficiar quem tiver interesse.

O Infoleg gera maior celeridade aos trabalhos em diversas áreas da Câmara e o cidadão acaba não tendo a necessidade de fazer contato com algum setor específico, pois ele pode fazer uso das diversas informações contidas no *app* sem sair de casa. O aplicativo possui uma variedade bem completa de informações, de modo que a maior parte dos entrevistados considerou que a atual formatação satisfazia suas demandas, inclusive, diversos entrevistados não souberam responder o que mais poderia ser acrescentado para um possível aprimoramento. Além de tudo, por ser um aplicativo com informações oficiais da Câmara dos Deputados, os dados contidos nele foram avaliados como seguros e confiáveis, o que dá maior credibilidade e confiança para que a população faça uso do *app*.

**Limitações:** O primeiro grande entrave enfrentado é o acesso à tecnologia necessária para a utilização do Infoleg. Considerando que para se fazer uso é preciso se ter energia elétrica, internet e um dispositivo móvel com configuração razoável, o aplicativo acaba caindo em uma falha muito debatida quando se aborda políticas de *E-gov*, que é a acessibilidade à tecnologia. Felizmente é possível perceber um grande avanço nesse quesito, o acesso à *smartphones* vem crescendo e já alcança a maior parte da população brasileira. Segundo dados coletados no ano de 2017 o número de brasileiros que possuem *smartphones* ultrapassa 80% dos cidadãos e o número de *smartphones* em uso ultrapassa o número de habitantes do país desde 2015.

Uma grande limitação do Infoleg é a impossibilidade de seus usuários se comunicarem entre si ou com a própria Câmara, com isso eles perdem a oportunidade de receber *feedbacks* importantes que poderiam ser de grande valia e

ajudar no aprimoramento do aplicativo. Outro aspecto considerado como limitador foi o aplicativo ter sido criado tendo o servidor como público alvo, talvez se o intuito do aplicativo fosse mais aberto para a sociedade ele poderia ter uma abrangência e aceitação melhores. Por ser um aplicativo voltado para o uso nos trabalhos da Câmara dos Deputados alguns entrevistados externos não souberam fazer bom uso devido à não familiaridade com o que é tratado no *app*, estes disseram que o aplicativo parecia muito específico e isso acabou inibindo seu uso. Em resumo, seria interessante se pensar mais no público externo, deixando o aplicativo ainda mais dedutivo e claro. Dessa forma, seu uso ficaria mais interessante, incentivando a sociedade a fazer recomendações e passar a utiliza-lo em seu dia-a-dia. Outra sugestão é abrir um campo para interação dos usuários, isso pode melhorar o engajamento e da oportunidade de se melhorar diversos aspectos relacionados ao uso do aplicativo para torná-lo mais atrativo. As redes sociais podem ser uma boa fonte de inspiração para se criar um campo de interação entre usuários internos e externos à Câmara e acelerar diversos processos já existentes para deixar o aplicativo mais instantâneo.

Falhas: Foram identificadas falhas do Infoleg, algumas delas mais simples de serem corrigidas e outras não. A primeira grande falha identificada pode ser considerada complexa de se resolver. Essa falha é a falta de acessibilidade para portadores de necessidades especiais. Além do aplicativo não ter recursos destinados para esse público percebeu-se que existe uma falta de preocupação da população com assunto, pois grande parte dos entrevistados nem se atentou a esse tipo de demanda. Um estudo em conjunto com os portadores de necessidades especiais pode identificar suas principais demandas e assim se iniciar o desenvolvimento de ações que mudariam o aplicativo para melhor atendê-los. Mais uma vez se entra no mérito do pouco tempo de uso desse tipo de tecnologia, com o passar do tempo esses ajustes podem ser feitos e será possível se alcançar uma maior maturidade em diversos aspectos.

Outro aspecto que foi considerado como falha foi a divulgação do Infoleg, o aplicativo tem grande potencial e poderia ser mais utilizado na Câmara e fora dela. Considerou-se uma falha na divulgação, pois diversos servidores não conheciam ou usavam o aplicativo. Mesmo tendo havido ações internas para disseminá-lo alguns entrevistados declararam nunca terem visto algo relacionado ao aplicativo em canais diretos da casa. Além de tudo as formas de divulgação foram completamente

voltadas para o público interno, através da intranet ou outros canais direcionados para os servidores.

Tendo em vista o potencial do *app* como ferramenta para a sociedade brasileira em geral, não se pode deixar de buscar atingir uma parcela maior da população, pois poderia se agregar muito na questão da democracia participativa. Sugere-se fazer uma divulgação mais ampla e aberta, para que o aplicativo atinja um número maior de usuários, incentivando o uso por pessoas de todas as camadas da sociedade. Algo que poderia auxiliar nessa questão é o uso de redes sociais para se atingir um maior número de pessoas, pois, esse tipo ação costuma ter um ótimo resultado e repercussão.

Por fim a última falha constatada foi a falta de um tutorial, essa foi considerada simples de ser resolvida. Durante as entrevistas foram dadas diversas sugestões de melhorias para o aplicativo, mas nem todos os entrevistados sabiam se aquilo que desejavam estava contido no *app* ou não. Com um tutorial básico sobre o aplicativo, os usuários poderiam conhecer melhor as funcionalidades do Infoleg e identificar quais recursos seriam mais importantes de acordo com cada perfil. Através das entrevistas foi possível identificar que cada servidor costuma usar poucos recursos, mais direcionados à sua área de trabalho, provavelmente por falta de conhecimento não utilizam mais funcionalidades do *app*. Tendo isso em vista os servidores da casa também teriam os trabalhos facilitados, pois com um tutorial será possível identificar todos os recursos disponíveis no aplicativo e quais poderiam auxiliar mais em seu trabalho, melhorando eficiência e dando mais celeridade a suas atividades. Uma possibilidade seria a confecção de vídeos tutoriais demonstrando as funcionalidades, explicando todos os recursos do aplicativo e disponibilizar esse vídeo na internet para que todos tenham acesso. Caso o vídeo seja de curta duração poderia ser disponibilizado no próprio local onde é feito o download do *app*, facilitando sua visualização por todos. Com um vídeo tutorial resumido também seria possível se aliar essa estratégia com a divulgação em redes sociais como *facebook* e/ou *youtube*, aliando e ajudando a solucionar dois problemas em conjunto, que são a melhora na divulgação e no uso efetivo.

Caso seja feita uma pesquisa futuramente sugere-se o contato com pessoas diretamente relacionadas à criação do aplicativo. Elas provavelmente terão capacidade de adentrar melhor em questões que o público comum não está familiarizado e debater com mais clareza assuntos específicos. Dessa forma seria

possível se descobrir o motivo de cada decisão tomada, seja ela relacionada a desenvolvimento, divulgação ou qualquer característica mais específica do Infoleg. Sugere-se também, que seja feito um estudo comparativo do Infoleg com outros aplicativos criados pelo governo, assim seria possível mapear as principais forças e limitações desse tipo de ferramenta, criando uma base de dados que auxiliaria no desenvolvimento de novos aplicativos e aprimoramento dos atuais.

Aproveitando a questão abordada por Neto et al. (2007), fica também a sugestão de se verificar qual o tipo de informação disponibilizada pelo governo através das políticas de *E-gov*, pois não basta ela ser pública, deve ser relevante, oportuna e confiável para seu público alvo. É recomendado verificar se todas as informações que deveriam estar sendo disponibilizadas realmente estão sendo repassadas e qual o interesse do governo em expor todos esses dados.

Concluindo, o estudo realizado com o aplicativo Infoleg demonstrou diversos aspectos relacionados ao seu uso como ferramenta de Governo Eletrônico e de democracia participativa, mostrando pontos fortes e fracos a serem considerados. O Infoleg é um aplicativo bem completo e com boa interface, podendo ser uma ferramenta de grande ajuda caso se tenha uma maior divulgação e interesse em seu uso. Ao final do estudo é possível se ter uma base para criação de novos aplicativos ou até mesmo utilizar sugestões e *feedbacks* de usuários para o aprimoramento de *apps* já existentes, sendo uma contribuição para um assunto atual que está sendo muito debatido e utilizado.

Algumas limitações do estudo foram relacionadas à aplicação dos roteiros de entrevista, os acessos aos servidores da Câmara foram limitados, devido à necessidade de indicação para que a entrevista fosse realizada. Seria bom para o estudo ter conversado com servidores mais diretamente relacionados à criação e desenvolvimento do aplicativo, eles poderiam responder algumas perguntas mais técnicas que acabaram não tendo uma conclusão definitiva. Infoleg é uma ferramenta muito útil e válida para a sociedade brasileira em geral. Contudo, existem diversos pontos que podem ser aprimorados, com as devidas estratégias pode se ter uma melhora considerável no uso, divulgação e efetividade do aplicativo.

Ao final do estudo o aplicativo deixou uma impressão positiva devido a seu grande potencial, quantidade de informação disponível e sua acessibilidade, que tende a crescer. Porém, alguns aspectos acabam tornando seu uso pouco atrativo para maior parte do público em potencial. A criação do Infoleg foi feita visando

atender servidores da Câmara, devido a isso, sua divulgação e compreensão por pessoas de fora da casa acabam sendo prejudicadas. Com isso, o interesse da população, que já não foi considerado alto, acaba sendo ainda mais desestimulado. Com um amadurecimento da população e das políticas de governo eletrônico esse quadro relatado anteriormente tende a melhorar.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. W.; RONALDO, A. R.; MALHEIROS, V. Estudos de caso de aplicativos móveis no governo brasileiro. Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados, Brasília, DF.) 12 p. 2013.

BARDIN, L. Análise de conteúdo. Portugal: Edições 70, 2006.

BERNARDES, M. B.; SANTOS, P. M.; ROVER, A. J. Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. Revista de Administração Pública, v. 49, n. 3, p. 761-792, 2015.

BRAGA, L. V. Governo eletrônico e governança do setor público: Um estudo comparativo global. Tese de Doutorado. 185 p. 2013.

BRAGA, L. V.; ALVES, W. S.; FIGUEIREDO, R. M. C.; SANTOS, R. R. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. Revista do Serviço Público Brasília, n 59, (1) p. 05-21, Jan./Mar. 2008.

BRASIL. Presidência da República. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: < [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm) >. Acesso em: 25 jan. 2017

Câmara lança o Infoleg, aplicativo gratuito para celular e tablet com informações legislativas. Reportagem Edição - Luciana Cesar. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/POLITICA/505324-CAMARA-LANCA-O-INFOLEG,-APLICATIVO-GRATUITO-PARA-CELULAR-E-TABLET-COM-INFORMACOES-LEGISLATIVAS.html> >. Acesso em: 22 jan. 2017.



Câmara dos Deputados lança o Infoleg 2.0. Disponível em: <  
<http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/institucional/materias/TRANSPARENCIA/521339-CAMARA-DOS-DEPUTADOS-LANCA-O-INFOLEG-2.0.html> >.  
 Acesso em: 18 maio 2017.

CERTIFICAÇÃO DIGITAL – AC SERPRO A3. Disponível em: <  
[https://www.scdp.gov.br/manual/certificacaodigital/roteiro\\_certificacao\\_digital.htm](https://www.scdp.gov.br/manual/certificacaodigital/roteiro_certificacao_digital.htm) >. Acesso em: 30 jan. 2017.

Certificado Digital: O que é? Disponível em <  
<https://www.nibo.com.br/blog/certificado-digital-o-que-e/> >. Acesso em: 22 jun. 2017.

CONTANDRIOPOULOS, A. P.; CHAMPAGNE, F.; POTVIN, L.; DENIS, J.-L. BOYLE, P. Saber preparar uma pesquisa. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1994.

COMPAINE, B. M. (Ed.). The digital divide: facing a crisis or creating a myth? Cambridge: MIT Press Sourcebooks, 2001.

DINIZ, E. H., BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista de Administração Pública, RJ, n 43, (1), p. 23-48, Jan./Fev. 2009.

DINIZ, V. A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP — Congresso de Informática Pública. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago. Anales... Chile, 2005.

FONTANELLA, B. J. B; RICAS, J; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 24(1):17-27, jan, 2008

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HILBERT, M. The Maturing Concept of E-Democracy: From E-Voting and Online Consultations to Democratic Value Out of Jumbled Online Chatter. In: Journal of Information Technology & Politics, v. 6, p. 87-110, 2009.

Infoleg põe a Câmara no seu bolso (interprograma). Beth Veloso. Disponível em < [http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/radio/materias/PAPO-DE-FUTURO/521941-INFOLEG-POE-A-CAMARA-NO-SEU-BOLSO-\(INTERPROGRAMA\).html](http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/radio/materias/PAPO-DE-FUTURO/521941-INFOLEG-POE-A-CAMARA-NO-SEU-BOLSO-(INTERPROGRAMA).html) >. Acesso em: 22 jun. 2017.

KENG, S.; LONG, Y. Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. Industrial Management & Data Systems, v. 105, n. 4, p. 443-458, 2005. doi:10.1108/02635570510592352

KLERING, L. R.; ANDRADE, J. A. Inovação na gestão pública: Compreensão do conceito a partir da teoria e da prática. In P. Jacobi, & J. A. Pinho (Orgs.), Inovação no campo da gestão pública local: Novos desafios, novos patamares (Vol. 1, pp. 77-96). São Paulo, SP: FGV. 2006.

KUSCHU, I.; KUSCU, M. H. From E-Government to M-Government: Facing the Inevitable? In: Third European Conference on E-Government, Trinity College, Dublin, 2003.

LAIA, M. M. et al. Electronic government policies in Brazil: context, ICT management and outcomes. Revista de Administração de Empresas, v. 51, n. 1, p. 43-57, 2011.

LOCK, F. N. Participação popular no controle da administração pública: um estudo exploratório. Revista Eletrônica de Contabilidade, UFSM (Universidade Federal de Santa Maria), PR, n 1, (1), p. 122-134, Set./Nov. 2004.

MACINTOSH, A. (2004). Characterizing e-participation in policy-making. In: Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences. Big Island, 2004.

Mais da metade da população brasileira acessa a internet, aponta IBGE. Alessandra Saraiva. Disponível em: <  
<http://www.valor.com.br/brasil/4513070/mais-da-metade-da-populacao-brasileira-acessa-internet-aponta-ibge>>. Acesso em: 02 jul 2017.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MALHOTRA, N. Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada. 6ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MERTON, R. K. Social theory and social structure; toward the codification of theory and research. Glencoe: Free Press, 1949.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M. Qualitative data analysis. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 1994.

MINAYO, M. C.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 28ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

NETO, O. A. P.; CRUZ, F.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. Contabilidade vista e revista, n 1, (18), p. 75-94, jan./mar. 2007.

OLIVEIRA, D. A.; DUARTE, A. W. B. CLEMENTINO, A. M. A Nova Gestão Pública no contexto escolar e os dilemas dos(as) diretores(as). RBPAE - v. 33, n. 3, p. 707 - 726, set./dez. 2017

OLIVEIRA, J. B. F. Governo eletrônico: uma análise quantitativa do uso de sistemas de informação em prefeituras. In: Encontro da ANPAD, 30., Salvador, Bahia, Anais... 2006.

OSBORNE , D.; GAEBLER, T. Reinventing government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Reading, MA: Addison-Wesley, 1992.

PEREZ, M, A. A Administração Pública Democrática – Institutos de Participação Popular na Administração Pública. p. 71-85, 2009.

Pesquisa mostra dados da internet no Brasil em 2015. Disponível em < <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/pesquisa-mostra-dados-da-internet-no-brasil-em-2015/> >. Acesso em: 05 jul 2017.

REINHARD, N.; DIAS, I. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago. Anales... Chile, 2005.

RUEDIGER, M. A. Governo eletrônico e democracia – Uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. O & S (Organizações & Sociedade), n 25, (9), p. 29-43, Set./Dez. 2002.

SALGADO, C. C. R.; AIRES, R. F. F. Governo eletrônico no Rio Grande do Norte: uma avaliação de prefeituras municipais a partir de lei de acesso à informação. Perspectivas em Ciência da Informação, v.22, n.3, p.98-115, jul./set 2017.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. Revista de Administração Pública, n 43, (2), p. 347-369, Mar./Abr. 2009.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal.

Revista Ciência da Informação, n 2, (34), p 81-92, Maio/Ago. 2005.

SOUZA, R. O. Participação no processo orçamentário (PPA, LDO, LOA) por meio de aplicativos móveis: uma proposta para o Governo do Estado de São Paulo. Trabalho final (MS), FGV (Fundação Getulio Vargas), 22 p. 2015.

STABILE, M. Democracia Eletrônica para quem? Quem são, o que querem e como os cidadãos avaliam o portal da Câmara dos Deputados. Brasília, 2012.

STAKE, R. E. Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso, 2011.

STAKE, R. E. Qualitative Case Studies. In: DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc. p. 443 – 466. 2005.

TATAGIBA, L. Conselhos gestores de políticas públicas e democracia participativa: aprofundando o debate. Revista de Sociologia e Política, Curitiba, PR, n 25, p. 209-213, Nov. 2005.

UNESCO- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Defining e-governance. Disponível em: < <http://www.unesco.org>. >. Acesso em: 20 dez 2009.

Uso de smartphones já alcança 80% dos brasileiros, aponta estudo. Reportagem Edição - Matheus Mans - O Estado de S.Paulo. Disponível em: < <http://link.estadao.com.br/noticias/cultura-digital,uso-de-smartphones-ja-alcanca-80-dos-brasileiros-aponta-estudo,10000082680> >. Acesso em: 18 jan 2017.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Entrevista Semiestruturada

#### Entrevista com atores familiarizados com o aplicativo

Você saberia dizer qual foi a motivação por trás da criação do Infoleg? Por acaso houve alguma demanda externa, vinda da sociedade?
Em sua opinião, o aplicativo Infoleg, criado pela casa, foi desenvolvido visando qual público? Quem mais poderia ser usuário do Infoleg? Como poderiam ser sensibilizados a experimentá-lo?
Além de criar o aplicativo a Câmara se preocupou em divulgar e incentivar seu uso de alguma forma?
Como funciona a gestão do aplicativo (geração do conteúdo, publicação do conteúdo no aplicativo, etc?)
O aplicativo possui certificação digital? Qual é o grau de confiança que o usuário pode ter a respeito das informações contidas nele? Por quê?
Quais são os benefícios que o infoleg pode proporcionar para seus usuários?
Quais são as falhas que você já percebeu ao usar o aplicativo? Elas são recorrentes?
Na sua opinião, que tipo de informações estão faltando e poderiam ser disponibilizadas aos usuários do Infoleg?
O Infoleg permite ao usuário algum tipo de interação com a Câmara? De que forma isso poderia ocorrer?
Em sua opinião, o aplicativo leva em consideração a acessibilidade de portadores de necessidades especiais?
Você considera que a abrangência do Infoleg junto ao público é satisfatória? Por que?
Quais melhorias você poderia propor para que o aplicativo aumente o seu

potencial enquanto instrumento de governo eletrônico e inclusão social do cidadão?
Em sua opinião, a troca de governos influencia as políticas de <i>E-gov</i> ? Se for o caso, como?
Em 2015 foi lançado pela casa o <i>app</i> e-democracia, que ainda se encontra em versão beta, ele possui alguma relação com o Infoleg? Se sim, como se comunicam?

### **Entrevista com atores não familiarizados com o aplicativo**

Você já conhecia o aplicativo para dispositivos móveis Infoleg?
Quantas vezes você acessou o aplicativo durante esse período?
Quais são as suas impressões sobre o Infoleg após esse período de uso? Poderia ser mais específico?
Qual é o principal atributo do Infoleg em sua opinião?
Qual é a avaliação que você pode fazer do Infoleg? (se precisar, pergunte sobre a interface com o usuário, o design, a facilidade de uso, o tipo de informações disponíveis)
Quais recursos você acrescentaria ao aplicativo?
Quais informações você considera que poderiam estar presentes?
Qual é o seu nível de confiança sobre os dados inseridos no aplicativo?
Você sentiu interesse em fazer alguma sugestão para a melhoria do <i>app</i> ?
Acredita que o Infoleg é viável e acessível para a sociedade em geral?
Você pretende continuar usando o <i>app</i> ? Por quê?
Você recomendou ou recomendaria o uso do <i>app</i> para seus amigos, colegas e familiares?
Na sua opinião a população brasileira tem interesse e poderia se beneficiar desse tipo de inovação?